

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Katedra sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Karel Zajíček

**Analýza dokumentů tlumočnické služby Cen-
trum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící**

The Analysis of Documents of the Interpreting Service
Interpreting Mediation Center of the Deaf

Praha 2017

Vedoucí práce: PhDr. Eva Dragomířecá, PhD.

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucí své diplomové práce PhDr. Evě Dragomirecké, PhD. za odborné vedení při psaní této práce. V neposlední řadě bych rád poděkoval CZTN za umožnění přístupu do databáze a také svému kolegovi, bez kterého by práce nenabyla předkládané podoby. Zároveň mé díky patří všem, kteří mě v době psaní podporovali.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny, a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 15. 12. 2017

Bc. Karel Zajíček

Abstrakt

Diplomová práce se zaměřuje na organizaci pro sluchově postižené, její vývoj a specifika.

Teoretická část představuje v první kapitole základní terminologii v rámci sluchových postižení a souhrn poznatků ze sociální práce (se zaměřením na zdravotně znevýhodněné). Druhá kapitola se podrobněji zabývá jednotlivými typy tlumočení, navazuje na ni třetí kapitola, jež představuje zkoumanou organizaci poskytující tlumočení – Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (CZTN). Teoretickou část zakončuje kapitola o způsobech financování sociální služby.

Empirickou část uvádí podrobnější popis databáze – zkoumané místo, kde se prováděla analýza dokumentů. Následuje formulace cílů práce, stejně jako představení metodologie kvantitativního výzkumu související se studiem a analýzou dokumentů a popis samotného vzorku. Dále kapitola předkládá výzkumné předpoklady a výzkumné otázky, které jsou na základě analýzy dokumentů znázorněny tabulkami a následnými komentáři. Výzkum představuje vývoj služby určený časovými intervaly po 10 letech a statistické výsledky využívání této služby v souvislosti s jejím financováním.

Klíčová slova

tlumočení, neslyšící, sociální služby, tlumočnická služba, financování, analýza dokumentů

Abstract

The thesis focuses on organization for the deaf, its development and specifics.

The theoretical part presents in the first chapter the basic terminology of hearing impairment and a summary of the findings from social work (focusing on the disadvantaged). The second chapter deals in more detail with the different types of interpretations, followed by the third chapter, which is an interpreted interpreting organization – Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (CZTN). The theoretical part ends with a chapter on the ways of funding of social services.

The empirical section provides a more detailed description of the database - the location where the document analysis was performed. It follows the formulation of the goals of the work, as well as the presentation of a quantitative research methodology related to the study and analysis of documents and a description of the sample itself. Further, the chapter presents research assumptions and research questions, which are presented on the basis of the analysis of the documents with tables and subsequent comments. Research presents development of a service determined by time intervals after 10 years and the statistical results of the use of this service in connection with its funding.

Keywords

interpretation, the deaf, social services, interpretation service, funding, analysis of documents

ÚVOD	8
1 TERMINOLOGIE A ÚVOD DO PROBLEMATIKY	10
1.1 OSOBY NEDOSLYCHAVÉ, OHLUHLÉ A NESLYŠÍCÍ	10
1.2 KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDKY.....	11
1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
1.3.1 Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými	17
1.3.1.1 Sociální práce s neslyšícími	19
1.3.2 Etika v sociální práci.....	21
2 TLUMOČENÍ.....	24
2.1 KONSEKUTIVNÍ TLUMOČENÍ.....	25
2.2 SIMULTÁNNÍ TLUMOČENÍ	25
2.3 TLUMOČENÍ Z LISTU A DOPROVODNÉ TLUMOČENÍ.....	27
2.4 TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ	27
2.4.1 Tlumočení pro děti	27
2.4.2 Tlumočení ve škole	28
2.4.3 Soudní tlumočení / tlumočení v soudním řízení	29
2.4.4 Tlumočení společenských akcí.....	30
2.4.5 Umělecké tlumočení.....	30
2.4.6 Tlumočení jako sociální služba	30
2.4.6.1 Tlumočení u lékaře	32
2.4.6.1.1 Tlumočení u lékaře – psychiatrie	33
2.4.7 Tlumočení na úřadě, sjednávání různých služeb a dalších situacích	33
2.5 ROLE TLUMOČNÍKA	34
2.5.1 Etický kodex tlumočnicka.....	35
3 CENTRUM ZPROSTŘEDKOVÁNÍ TLUMOČNÍKŮ PRO NESLYŠÍCÍ.....	40
3.1 HISTORIE	40
3.2 ORGANIZACE, CÍLE, POSLÁNÍ	41
3.3 PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	42
4 FINANCOVÁNÍ SLUŽBY	43
5 DATABÁZE/ANALÝZA DOKUMENTŮ CZTN	49
6 VÝZKUM A CÍLE	51
6.1 VÝZKUMNÉ PŘEDPOKLADY A OTÁZKY.....	52
6.2 METODOLOGIE.....	52
6.3 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU	53

6.4	VÝSLEDKY ANALÝZY DOKUMENTŮ	54
6.5	VÝSLEDKY A VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH PŘEDPOKLADŮ A OTÁZEK	59
6.6	SHRNUTÍ	69
ZÁVĚR.....		71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		72

Úvod

„Úžasné bohatství lidské zkušenosti by ztratilo něco ze své odměňující radosti, kdyby neexistovaly hranice, které je třeba překonat. Hodinka na samém vrcholu hory by nebyla ani zpolovic tak nádherná, kdyby nebylo nutné překlenout tmavá údolí“ (SVOBODA, 2017).

Na úvod jsem jako motto své práce vybral citát Heleny Kellerové, slavné americké hluchoslepe spisovatelky. Hranice, jež překonáváme každý den, nás obohacují o další zkušenosti. Pracovníci, kteří pracují v sociálních službách, musí mít zkušeností na rozdávání. Rád bych touto prací poukázal na překonávání hranic právě jedné sociální služby, a sice prostřednictvím její analýzy.

Cílové skupině neslyšících se věnuji delší čas, zajímat mne začala již během studií na gymnáziu. V té době jsem navštěvoval kurzy znakového jazyka, začal se více zajímat o tuto cílovou skupinu a rozhodl se jí věnovat i dále ve svém profesním životě. Toto rozhodnutí se mohlo více projevit na vyšší odborné škole, kde jsem svou praxi směřoval na danou cílovou skupinu – mohl jsem pak pokračovat studiem oboru Sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy a nyní i následným magisterským studiem tohoto oboru. Po celé toto období jsem se cílové skupině věnoval rovněž v rámci zaměstnání.

Předkládaná diplomová práce je zaměřena na sociální službu zajišťující tlumočení, konkrétně ji představuje organizace Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále CZTN). Prostřednictvím studia a analýzy dokumentů této organizace nastíním vývoj dané sociální služby, na který navážu empirickou částí této práce.

V teoretické části je nezbytné představit terminologii, která souvisí se sluchovým postižením obecně, sociální práci a zejména pak aspekty sociální práce se zdravotně znevýhodněnými. Další kapitola této části se týká tlumočení, dále pak také přiblížím zkoumanou organizaci, stejně jako na závěr teoretické části představím možnosti financování služby.

V empirické části se zabývám samotnou analýzou dokumentů CZTN neboli „databází“. Interval pro studium vývoje služby jsem přitom stanovil po 10

letech, s prostředním milníkem 5 let. V návaznosti na to zkoumám míru využívání služby v dané roky a také finanční zajištění této služby.

Rád bych, aby tato práce dalším badatelům sloužila jako úvod zaměřený na sociální práci s neslyšícími a poskytování tlumočení, a usnadnila jim tak první kroky na cestě k hlubšímu zkoumání. Představovaný výzkum vývoje služby pak může sloužit jako podklad pro další analýzy.

1 Terminologie a úvod do problematiky

Než přistoupíme k samotnému předmětu této diplomové práce, představme si některé důležité termíny, které se s danou problematikou pojí, a to nejen pokud jde o sluchové postižení, ale také co se týká tlumočení a sociální práce. Budu přitom mimo jiné vycházet z mé bakalářské práce (ZAJÍČEK, 2015), neboť sociální práce v pojetí, kterým jsem se v ní zabýval, tedy především se znevýhodněným a postiženým člověkem (neslyšícím), je na tomto místě relevantní¹.

1.1 Osoby nedoslýchavé, ohluchlé a neslyšící

Pokud se zabýváme obecně hluchotou, prvním důležitým pojmem je **cílová skupina**. Vadu sluchu stejně jako jedince, které postihne, dělíme do tří kategorií, jež jsou definovány rozsahem ztráty sluchu. Jedná se tak o osoby nedoslýchavé, ohluchlé a neslyšící.

Nedoslýchavý člověk má využitelné zbytky sluchu a oproti běžné populaci vykazuje pouze zhoršení sluchu. Při lehkém stupni nedoslýchavosti je člověk s touto vadou schopen telefonovat a při těžkém stupni lidem pomáhají různé technické pomůcky, aby zvládali komunikaci s okolím.

Osoby ohluchlé a prelingválně neslyšící (dále jen neslyšící) nemají žádné využitelné zbytky sluchu a tudíž ani za pomoci technických pomůcek nemohou rozumět mluvené řeči. Liší se tím, v jakém období svého života o sluch přišli:

Ohluchlí lidé ztratili svůj sluch během života, tedy až po osvojení většiny nového mluveného jazyka, zatímco neslyšící lidé se hluší již narodili nebo o sluch přišli ještě před osvojením verbálního jazyka (a proto se užívá označení prelingválně neslyšící). Je tedy pochopitelné, že i po ztrátě sluchu bude ohluchlý jedinec užívat osvojený jazyk. Naopak **neslyšící** si osvojí jazyk znakový (PEŠKOVÁ, 2008).

¹ Detailněji jsou však dané pojmy rozpracovány v mé bakalářské práci (včetně popisu kultury Neslyšících)

1.2 Komunikační prostředky

Dále představme terminologii související s komunikačními prostředky osob se sluchovým postižením. Nejprve je třeba vysvětlit pojmy, jako jsou jazyk mateřský, národní, přirozený a umělý:

Jazyk, který si člověk osvojuje jako svůj první jazyk, se nazývá **jazykem mateřským**. Jde o jazyk, ve kterém jedinec přemýšlí a rozeznává v něm i ty nejjemnější významové nuance (má kognitivní rozměr). Pokud se však dítě narodí do vícejazyčného prostředí, nazývá se pak mluvčí bilingvální či bilingvní.

Národní jazyk je jazyk národa, jehož je člověk součástí. Většinou je jazyk národní zároveň i jazykem mateřským, není to však podmínkou. Například mateřský jazyk přistěhovalců je jiný než jazyk, který je užíván daným jazykovým společenstvím, tedy národem. Stejně tak tomu je i u neslyšících, jelikož národním jazykem je pro ně většinový mluvený jazyk a mateřským jazykem je jazyk znakový (PEŠKOVÁ, 2008). Pešková dále uvádí konkrétní příklad: „Narodí-li se dítě (ať už slyšící, či neslyšící) neslyšícím rodičům, kteří používají ke komunikaci znakový jazyk, a budou-li s ním komunikovat znakovým jazykem, bude mateřským jazykem jejich potomka český znakový jazyk, národním jazykem český jazyk a národním znakovým jazykem český znakový jazyk“ (PEŠKOVÁ, 2008).

Doposud jsme hovořili o jazycích přirozených. Jejich opakem jsou jazyky umělé, resp. **umělé jazykové kódy**. Tyto jazyky neboli soubory jazykových prostředků nevznikly přirozeným způsobem – někdo je s určitým záměrem vytvořil. Nejsou tedy národním jazykem žádného národa ani mateřským jazykem žádné jazykové menšiny (PEŠKOVÁ, 2008). Pro účely mezinárodního dorozumívání mezi neslyšícími vznikl uměle vytvořený systém – **mezinárodní znakový systém**.

V České republice je mateřským jazykem a zároveň také národním znakovým jazykem neslyšících **český znakový jazyk**. Jde o přirozený jazyk, jenž není závislý na mluveném českém jazyce. Znaková čeština vychází z českého mluveného jazyka a je útvarem umělým. Vychází ze struktury českého jazyka a místo slov jsou dosazovány znaky z českého znakového jazyka. Tento útvar má více „úrovní“:

V prvním případě jsou znakovány znaky za sebou, ale struktura věty vychází z mluvené češtiny, zatímco ve druhém případě je navíc přidána analogicky

k mluvené češtině artikulace českých slov, někdy dokonce i za pomoci hlasu. Na třetí úrovni se ještě skrze prstovou abecedu „hláskují“ koncovky českých slov (PEŠKOVÁ, 2008).

Z výše uvedených komunikačních prostředků je zřejmé, že neslyšící používají svůj mateřský a zároveň národní jazyk – český znakový jazyk. Tento jazyk disponuje svojí historií, přirozeným vývojem, kdy má dokonce každý stát svůj vlastní znakový jazyk – stejně jako v případě jiných přirozených jazyků je zde tedy patrná značná diferenciaci. Neslyšící se s majoritní většinou dorozumívají v cizím jazyce pomocí psaného textu (NOVOTNÁ, 2008).

Pro ucelený rámec této práce uveďme citaci zákona o českém znakovém jazyce:

„384

ZÁKON

ze dne 23. září 2008,

kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

ČÁST PRVNÍ

Změna zákona o znakové řeči

Čl. I

Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů, se mění takto:

1. Název zákona zní: „Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob“.

2. § 1 včetně nadpisu zní:

„§ 1

Úvodní ustanovení

(1) Tento zákon upravuje používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob jako jejich dorozumívacích prostředků.

(2) Neslyšící a hluchoslepe osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba musí být v maximální možné míře respektována tak,

aby měly možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.“.

3. Nadpis nad § 2 se zrušuje.

4. § 2 včetně nadpisu zní:

„§ 2

Definice základních pojmů

(1) Za neslyšící se pro účely tohoto zákona považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.

(2) Za hluchoslepé se pro účely tohoto zákona považují osoby se souběžným postižením sluchu a zraku různého stupně, typu a doby vzniku, u nichž rozsah a charakter souběžného sluchového a zrakového postižení neumožňuje plnohodnotný rozvoj mluvené řeči, nebo neumožňuje plnohodnotnou komunikaci mluvenou řečí.“.

5. § 3 včetně nadpisu zní:

„§ 3

Komunikační systémy neslyšících a hluchoslepých osob

Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob se pro účely tohoto zákona rozumí český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka.“.

6. Pod označení § 4 se vkládá nadpis, který zní: „Český znakový jazyk“.

7. V § 4 odstavec 1 zní:

„(1) Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace.“.

8. V § 4 se doplňuje odstavec 3, který zní:

„(3) Český znakový jazyk může být využíván jako komunikační systém hluchoslepých osob v taktilní formě, která spočívá ve vnímání jeho výrazových prostředků prostřednictvím hmatu.“.

9. § 5 se včetně nadpisu zrušuje.

10. § 6 včetně nadpisu zní:

„§ 6

Komunikační systémy vycházející z českého jazyka

(1) Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob vycházejícími z českého jazyka jsou znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

(2) Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka. Znakovaná čeština v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob, které ovládají český jazyk.

(3) Prstová abeceda využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda je využívána zejména k odhláskování cizích slov, odborných termínů, případně dalších pojmů. Prstová abeceda v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob.

(4) Vizualizace mluvené češtiny je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace.

(5) Písemný záznam mluvené řeči je převod mluvené řeči do písemné podoby v reálném čase. Pro potřeby hluchoslepých se písemný záznam provádí zvětšeným písmem nebo Braillovým písmem.

(6) Lormova abeceda je dotyková dlaňová abeceda, při které se jednotlivá písmena vyznačují pomocí ustálených pohybů a dotyků prováděných na dlani a prstech ruky příjemce sdělení.

(7) Daktylografika je vpisování velkých tiskacích písmen zpravidla do dlaně ruky příjemce sdělení.

(8) Braillovo písmo s využitím taktilní formy umožňuje zobrazovat písmena abecedy ustálenými dotyky na dvou prstech jedné ruky nebo více prstech obou rukou příjemce sdělení s využitím kódového systému Braillova písma.

(9) Taktilní odezírání je založeno na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek mluvčího.

(10) Vibrační metoda Tadoma je založena na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek, pohybů dolní čelisti, rtů a tváří mluvčího.“.

11. Nadpis nad § 7 se zrušuje.

12. § 7 včetně nadpisu a poznámky pod čarou č. 1 zní:

„§ 7

Používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob

Neslyšící a hluchoslépe osoby mají právo na

- a) používání komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob,
- b) vzdělávání s využitím komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob,
- c) výuku komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob, kterou upravuje jiný právní předpis¹⁾.

¹⁾ § 16 odst. 7 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákona č. 384/2008 Sb.“.

13. § 8 včetně poznámky pod čarou č. 2 zní:

„§ 8

(1) Neslyšící a hluchoslépe osoby mají při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně. Podmínky poskytování tlumočnických služeb stanoví jiný právní předpis²⁾.

(2) Neslyšícím a hluchoslepým osobám, kterým byly z důvodu úplné nebo praktické hluchoty nebo hluchoslepoty přiznány mimořádné výhody II. stupně (průkaz ZTP) nebo III. stupně (průkaz ZTP/P), jsou tlumočnické služby při soudním řízení poskytovány bezplatně.

(3) Neslyšícím a hluchoslepým žákům středních škol a neslyšícím a hluchoslepým studentům vyšších odborných škol a vysokých škol, kterým byly z důvodu úplné nebo praktické hluchoty nebo hluchoslepoty přiznány mimořádné výhody II. stupně (průkaz ZTP) nebo III. stupně (průkaz ZTP/P), jsou tlumočnické služby poskytovány bezplatně za podmínek stanovených prováděcím právním předpisem.

²⁾ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.“. (2010 – 2017).

1.3 Sociální práce

Jak je možné vyčíst z předchozí citace v zákoně č. 384/2008 Sb., podmínky poskytování tlumočnických služeb stanovuje jiný právní předpis, a sice zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Než přejdeme k problematice tlumočení, pokusme se stručně popsat související profesi a akademickou disciplínu - sociální práci.

„Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). **S. p.** se opírá jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. **S. p.** je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci“ (MATOUŠEK, 2008).

Výše uvedená citace z Encyklopedie sociální práce definuje sociální práci obecně. Sociální práce má však na každém kontinentu, ba dokonce i v každé zemi jiný charakter. Upřednostnění rodiny před jednotlivcem je značné ve východních zemích, jako je například Čína. Spojené státy americké kladou důraz na dobrovolníky a západní Evropa prosazuje vzdělání a klade důraz na práci s lidmi. Sociální práce se vyvíjela a podle Payena reaguje na sociální problémy právě v určitém místě a čase.

Jednotlivec, rodina, skupina, komunita, ale dokonce i vztahové souvislosti, regionální i národní sociální politika – na všechny tyto subjekty se zaměřují metody sociální práce. Matoušek také konstatuje, že tento vědní obor má specifikum v tom, že praxe je důležitější nežli teorie (MATOUŠEK a kol., 2003).

Cíle sociální práce:

- „1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku“ (MATOUŠEK a kol., 2003).

1.3.1 Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými

Než se zaměříme na sociální práci se zdravotně znevýhodněnými, respektive na sociální práci s neslyšícími, je na tomto místě relevantní uvést pohled většinové společnosti na člověka s postižením.

Zdravý člověk je podle různých definic jedinec bez přítomnosti nemoci. Ovšem podle statistik je normalita: nejčastější jevy nebo nejžádanější jevy. Nejžádanější jev je fungující ideál, tedy zdraví, avšak podle statistik je nemoc přirozeným jevem (NOVOSAD, 2009).

Zdraví můžeme rozdělit na dvě kategorie – **osobní zdraví** a **sociální zdraví**. Osobní zdraví je spojeno s fyzickým a duševním zdravím člověka. Sociální zdraví je oproti tomu spojené s jeho místem a vazbami v rámci společnosti, společenským postavením.

Výše uvedeným dvěma kategoriím pomáhá právě zdravotní péče a sociální práce, které se snaží zachovat nebo pozvednout kvalitu života každého jedince.

Zdravotně znevýhodněných jedinců v dnešní společnosti s rostoucí průměrnou délkou života přibývá. Je to dáno především dvěma faktory – vrozenou dědičností a vnějšími událostmi (srov. nemoci, úrazy, špatné životní podmínky atd.). V současné době máme však na druhou stranu kvalitnější lékařskou péči, která umožňuje žít plnohodnotný život i lidem s handicapem.

Novosad uvádí, že většinová společnost nahlíží na lidi s postižením čtyřmi pohledy:

- 1) Postižený je brán jako oběť nebo chudák. Setkává se se soucitem a ostatní se domnívají, že potřebuje jejich pomoc.
- 2) Ve druhém pohledu je postižený vnímán jako hazardér se životem, který si za vše může sám a pro většinu je zatěžující či přímo otravný.
- 3) Třetí pohled je iniciovaný především od médií, kde je postižený prezentovaný s výhodami, jež většina nemá.
- 4) Poslední čtvrtý pohled je vnímán pozitivně – většina zde postiženého vnímá jako hrdinu, inspirujícího člověka, který dodává lidem naději a vy výsledku je tedy na vyšší úrovni než majoritní společnost (NOVOSAD, 2009).

Velkým předsudkem ve společnosti zůstává nezvladatelnost postiženého v rámci rodičovských povinností. Lidé se domnívají, že člověk s postižením se nedokáže plnohodnotně postarat sám o sebe, natož pak o dítě. Jejich názor se mění ve chvíli, kdy dotyčného poznají, nebo získají o dané problematice více informací (NOVOSAD, 2009).

V sociální práci existuje také termín **rehabilitace**. V dnešní době tento výraz neznamena pouze rehabilitaci zdravotní, nýbrž komplexní provázání využívaných metod ze všech možných oborů, což směřuje k samostatnosti a ke změně v rámci zhoršení životní situace. Rehabilitace je přitom dlouhodobý proces. Existující druhy rehabilitace mají různé cíle:

- Sociální rehabilitace – zajistit pro člověka vhodné sociální služby, zajistit existenční podstatu, změnit jeho život a upravit podmínky

k životu, včetně materiálního zajištění a navrácení jedince do společnosti.

- Pracovní rehabilitace – zajistit pracovní uplatnění pro člověka, včetně vhodných pracovních podmínek.
- Pedagogická rehabilitace – rozšíření profesního rozvoje pro člověka.
- Psychologická rehabilitace – zajišťuje pomoc a podporu během krize jedince formou skupinové nebo individuální psychoterapie.
- Volnočasová rehabilitace - zajištění zájmového, sportovního a kulturního vyžití (NOVOSAD, 2009).

Důležitou součástí dnešního fungování ve světě je rovnoprávnost a s tím související **integrace** – začlenění menšiny do majoritní společnosti (v sociální politice se používá více pojem inkluze). Člověk potřebuje být součástí společnosti, potřebuje znát a mít své bezpečné místo, potřebuje cítit podporu anebo také naopak, že on může podporu poskytnout druhému člověku. K fungování integrace (inkluze) u zdravotně znevýhodněných jedinců je zapotřebí splnění podmínek v sociálních službách: Sociální služby musí být dostupné a všichni pracovníci pracující v těchto službách musí být odborně způsobilí. Základem pak jsou znalosti ovlivňujících faktory, například: biologické, psychologické, sociální. Sociální služby podporují rozvoj jedinců a také plnohodnotnou realizaci jejich práv (NOVOSAD, 2009).

Neslyšící jsou definovány jako osoby v nepříznivé sociální situaci právě na základě nepříznivého zdravotního stavu.

1.3.1.1 Sociální práce s neslyšícími

Lüssi zmiňuje několik důležitých aspektů v sociální práci v ohledu na neslyšící. Nejdůležitějším z nich je přitom **jazyk**: už při setkání sociálního pracovníka a neslyšícího vnímáme výraznou diferenci, jelikož zde máme různojazyčné účastníky řešící určitý problém.

Jazyk je samozřejmě důležitým faktorem při sociální práci, protože zde vzniká **důvěra** mezi pracovníkem a klientem. Tato vybudovaná důvěra umožňuje uvolněné jednání, a pokud není problém na jedné ani na druhé straně, tak

zároveň dobrou spoluprací. Pro klienta je totiž klíčové, aby své intimní a důvěrné záležitosti sdílel s druhým člověkem mezi čtyřma očima, ve vlastním jazyce, kdy mu může být ve všem porozuměno.

Pokud sociální pracovník neovládá znakový jazyk, lze komunikační aspekt situace řešit prostřednictvím tlumočníka. To eliminuje komunikační bariéru, ačkoli autor klade zřetel na určité negativní efekty – sociální pracovník nemůže být s klientem nikdy sám, klient může hůře snášet komunikaci přes třetí osobu (tlumočníka) a tím nesdělovat pracovníkovi své pocity, myšlenky apod. Prostředník komunikace však nemusí být pouze tlumočník, ale také například slyšící rodinný příslušník, u kterého ovšem hrozí, že do hovoru bude vnášet své pocity, názory a hodnocení.

Dalším aspektem při porozumění neslyšícího klienta je poznání kultury neslyšících, která je specifická. Zde je důležité, aby pracovník kulturu svého klienta nejen znal, ale také akceptoval, respektoval a také zohledňoval v samotné práci. Tato znalost je důležitá z důvodu, aby pracovník vnímal svého klienta zcela komplexně (LÜSSI, 1996).

Sociální pracovník se setkává s mnoha oblastmi, v rámci kterých neslyšícím pomáhá a podporuje je. Častým jevem je klient hledající práci – ať už se jedná o jedince, který právě o práci přišel, nebo člověka, jenž je dlouhodobě nezaměstnaný. Pielová zmiňuje, že toto poradenství nemusí nutně zahrnovat pouze neslyšící klientelu, ale právě i potenciální zaměstnavatele. Cílem je tedy zprostředkovat informace oběma stranám tak, aby byly spokojeny.

Další častou oblastí, v rámci které sociální pracovník neslyšícího klienta podporuje, je jednání s úřady a s tím spojené možné problémy. Pracovník by měl, kvůli případnému nedorozumění na základě jazykových schopností klienta, kontrolovat psané zprávy klienta nebo klientovi pomoci při psaní těchto úředních nálezitostí. Přesto musí pracovník respektovat rozhodnutí klienta a upozornit jej na eventuální nedorozumění od slyšící strany, stejně jako by měl varovat před případným nedorozuměním (PIEL, 1996).

Lüssi dále doplňuje další oblasti úkolů s neslyšícím klientem, jako jsou krizová intervence (partnerské problémy, agrese, deprese, sebevražda), rodinné poradenství, interdisciplinární práce, veřejné práce nebo svépomocné skupiny (LÜSSI, 1996).

„Lüssi míní, že sociální pracovník by měl samostatně podílení se na řešení problému ctít, ochraňovat a především podporovat. Jeho cílem je dovést klienty tak daleko, aby mohli samostatně vést svůj život a problémy, které se přitom vyskytnou, dokázat vyřešit sami“ (ZAJÍČEK, 2015).

1.3.2 Etika v sociální práci

V rámci sociální práce je dále relevantní vznik etiky, resp. etiky profesní. Je důležité přitom zmínit, že pracovníci, kteří pracují v sociálních službách, jsou vždy vázáni dodržováním příslušného etického kodexu sociálního pracovníka. Okruhy a role těchto pracovníků nejsou jednoduché a do kategorie těchto pracovníků spadají také tlumočníci (srov. dále typologii komunikačních situací v této práci, s. 30–31; 34–39).

Z výše uvedeného důvodu je nezbytné pochopit roli etiky jakožto disciplíny, etického kodexu sociálního pracovníka, a v neposlední řadě roli tlumočnicka jako pracovníka v pomáhající profesi.

Etika (ethika, z řec.*ethos* – mrav) jako samostatná disciplína filozofie a věda o mravnosti určuje co je správné a co je nesprávné. Etika chování lidí tedy nejen reguluje, ale také hodnotí.

Etika a s ní spojená morálka určují vztahy společnosti a vzájemnost mezi jednotlivci. **Morálka** (z lat. *mos* – mrav, *moralit* – mravní) má, na rozdíl od etiky, vždy určitého nositele. Každý člověk přijímá obecná pravidla, avšak je vždy na jeho vlastním uvážení a rozhodnutí, jak se bude chovat. Na základě toho pak ví, co z jeho skutečného chování plyne.

Dané pojmy se staly charakteristické pro určitá povolání (včetně sociální práce), a tak vznikla profesní etika. Každý pracovník, jenž pracuje v sociálních službách, by měl znát etiku sociální práce představující soubor mravních zásad. Shoda mravní normy a legislativní zákonné normy se nazývá **legalita**. Z toho vyplývá, že právní normy představují pro všechny členy společnosti stejný závazek, avšak morální normy jsou pro různé společenské vrstvy nebo skupiny zcela odlišné. Sociální pracovník se pohybuje ve stejné etice společnosti, jako je etika celé majoritní společnosti. Musí však znát difference různých etnických skupin obyvatel. Díky tomu umí rozpoznat možné konflikty, které se neslučují s morálními, ale hlavně především právními normami většinové společnosti. Etické

problémy jsou navzájem závislé a jsou ovlivňovány sociálními a politickými změnami (VRTIŠKOVÁ, 2009).

Vytvoření etického kodexu sociálního pracovníka je složitým a časově náročným procesem. Definovat problémové okruhy, se kterými se sociální pracovník setkává, je komplikované, zvláště pokud bereme v potaz, že se jednotlivé případy tolik odlišují. Problémy klientů jsou jedinečné a individuální – vytvoření hlavních zásad práce sociálního pracovníka a klienta bylo obtížné (GOLDMANN, a další, 2004). „Vývoj započal na počátku třicátých let minulého století, první kodex zaznamenáváme však až kolem osmdesátých let a definitivní znění kodexu bylo schváleno teprve v roce 1992 ve Washingtonu, kde bylo vymezeno devět zásad:

- Nezávislost – motivování klienta k jeho samostatnosti
- Osvobození od represe a podřadných životních podmínek - zajišťování stejných práv
- Protidiskriminační přístup – žádná diskriminace
- Demokracie a lidská práva – respektování jednotlivých práv občanů, jak je to vymezeno v Chartě lidských práv OSN
- Spoluúčast klientů – klient zná postup a rizika kroků sociálního pracovníka a je aktivní při řešení situace
- Ochrana integrity klientů – samozřejmostí je mlčenlivost
- Sebeurčení – klient se rozhoduje sám, sociální pracovník to respektuje
- Odpor proti násilí – jednání proti jakémukoli násilí
- Osobní odpovědnost – situace, kdy se sociální pracovník musí eticky rozhodovat“ (ZAJÍČEK, 2015)

Sociální pracovník má především tři důležité role:

- a) Zástupce státu - zástupce většinové společnosti
- b) Zástupce klienta – hájí jeho práva a soucítí s ním
- c) Arbitr – z hlediska občanských práv klienta

Tyto role jsou často protichůdné, a proto má sociální pracovník k dispozici etický kodex, který mu bude pomáhat při jeho rozporuplnosti (GOLDMANN, a další, 2004).

Poslední změna a úprava etického kodexu sociálních pracovníků proběhla 20. 5. 2006. Hlavní zásady práce s klientem jsou respektování svobodného rozhodování klientů, respektování důvěrnosti sdělených informací a práva na soukromí a respektování práva na sebeurčení (VRTIŠKOVÁ, 2009). Další pravidla etického chování v pojetí sociálního pracovníka jsou především ve vztahu k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a nakonec ke společnosti (GOLDMANN, a další, 2004).

2 Tlumočení

Ve druhé části práce dále rozvedeme podmínky poskytování tlumočnických služeb, které jsou zmíněny v zákoně č. 384/2008 Sb. (v kapitole 1.2 *Komunikační prostředky*), ale které stanovuje jiný zákon – 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Než přistoupíme k této stěžejní části práce, je v rámci plného uchopení tématu důležité nejdříve excerpovat jednotlivé typy tlumočení. Typy komunikačních situací, kdy se tlumočení využívá, jsou navzájem provázány a zkoumaná organizace (CZTN) se s nimi také setkává v rámci komunitního tlumočení i v rámci zprostředkovaného tlumočení.

Jak jsme již uváděli v první části, neslyšící jsou definováni jako osoby v nepříznivé sociální situaci právě na základě nepříznivého zdravotního stavu. Sociální služby mají poskytovat řešení této nepříznivé sociální situace. Zajišťují pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění, nebo slouží jako prevence sociálního vyloučení (2017). Neslyšící mají v závěru vlivem zdravotního stavu „pouze“ komunikační bariéru, každopádně je u nás v republice legislativně ošetřeno, že mají právo na bezplatné tlumočení (srov. blíže kapitolu 2.4.6. Tlumočení jako sociální služba, str. 30).

Mezinárodní asociace konferenčních tlumočnicků vymezuje tři kategorie pracovních jazyků tlumočnicka:

- 1) Jazyk A - aktivní jazyk na úrovni mateřštiny
- 2) Jazyk B – cizí aktivní jazyk, který je tlumočnick schopen tlumočit
- 3) Jazyk C – cizí pasivní jazyk, ze kterého je tlumočnick schopen tlumočit do svého rodného jazyka

Toto rozdělení rozlišují zejména lidé v institucích Evropské unie. Ti preferují konferenční tlumočnicky, kteří mají v profilu více pasivních jazyků do mateřského jazyka než ti, kteří ovládají pouze jeden cizí aktivní jazyk do mateřštiny.

V rámci konferenčního tlumočení rozlišujeme dva druhy **tlumočení** – **simultánní (souběžné) a konsekutivní**. V prvním případě tlumočnick hovoří, resp. tlumočí, zároveň s řečníkem, zatímco ve druhém případě začne s tlumočením teprve ve chvíli, kdy řečník ukončí část svého projevu nebo do-

konce celý projev. Hovoří-li řečník delší dobu, například 5–8 minut, a poté na základě svých písemných poznámek začne tlumočník tlumočit, mluvíme o tzv. vysoké konsektivitě (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.1 Konsektivní tlumočení

Konsektivní tlumočení je časově náročnější typ tlumočení, avšak je z hlediska kvality výhodnější. Při tomto druhu tlumočení, a to i když hovoří špatný řečník, by tlumočník měl podat lepší stylistický a obecně řečnický výkon. Neměl by však hovořit déle než samotný řečník. Doporučuje se, aby převod trval maximálně $\frac{3}{4}$ až $\frac{4}{5}$ času než originál. Jak už jsme si zmínili výše, existují dva typy tohoto tlumočení:

- s tlumočnickým zápisem (notací)
- z paměti (bez zápisu).

Výklad tohoto tlumočení může být předáván po částech nebo až celý, na konci vystoupení. Existuje také možnost zkrácení, resp. stručný výklad z celkového projevu, když si to posluchači vyžádají. Jedná se pak o tzv. konsektivní tlumočení sumarizované.

Konsektivní tlumočení bylo v dřívějších dobách, asi do druhé světové války, jedinou možností tlumočení na mezinárodní úrovni (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.2 Simultánní tlumočení

U simultánního tlumočení je rozhodující časový faktor; tlumočník zde musí být maximálně soustředěný, pohotový a musí být také schopný logické analýzy. Jedná se o určité rozdvojení pozornosti tlumočníka, kdy jednak poslouchá originál a zároveň jej plynule převádí do cílového jazyka. U simultánního tlumočení dochází k přímému kontaktu mezi řečníkem (vysílatelem) a posluchačem (adresátem) a pro posluchače je tento projev živý a zcela bezprostřední. Toto tlumočení je o mnoho náročnější než předchozí tlumočení konsektivní.

Rozlišujeme několik druhů simultánního tlumočení:

- a) Simultánní tlumočení kabinové
- b) Simultánní tlumočení šepem

c) Tlumočení filmů

a) Při **simultánním tlumočení kabinovém** má tlumočnick nasazená sluchátka, ve kterých slyší projev v originále a zároveň mikrofonom tlumočí sdělení v cílovém jazyce. V kabině často sedí dva a více tlumočnicků – např. při jednáních Evropské unie tam sedí minimálně tři tlumočnicki, kteří se střídají podle svých pracovních jazyků. Tlumočení kabinové může být i dvoustupňové, kdy tlumočí více kabin, například když hovoří člen menšího státu, jeho tlumočnick v kabině překládá z mateřského jazyka řečníka do aktivního jazyka a z tohoto jazyka pak ostatní tlumočnicki, kteří mu rozumí, překládají do svého mateřského jazyka.

V kabině může mít tlumočnick také podklad od řečníka, což pak nazýváme simultánní tlumočení s textem. Tlumočnick je v tomto případě vlastně roztrojen: poslouchá řečníka v originále, zároveň sekundárně sleduje text a soustředí se na svůj tlumočený projev. Primární je přitom vždy originální sdělení řečníka., text zde slouží jako podklad, pro orientaci v odborné terminologii atd. – tlumočen je originální projev. Tlumočnick zde musí být obzvlášť soustředěný a dávat pozor na každou možnou změnu či odchylku.

b) V rámci **simultánního tlumočení šepem** mohou nastat dvě situace. V první situaci se nachází vedle posluchače tlumočnick (příp. za ním) a souběžně tlumočí, co říká řečník. Ve druhé situaci má posluchač technickou aparaturu, tlumočnick však má přenosné tlumočnické zařízení a sedí vedle řečníka nebo vzadu v sále, tlumočí a posluchači poslouchají za pomoci sluchátek. Jde tak o krajní řešení situace tlumočení, jelikož se řečník a tlumočnick navzájem ruší a v celkovém prostoru tedy nastává mnoho šumů. Průběh akce není příliš kvalitní; toto řešení nastává při nedostatku finančních prostředků.

c) V rámci **tlumočení filmů** se tlumočnick dopředu připravuje zhlédnutím filmu, kdy má před sebou dialog. Náročnost v tomto tlumočení spočívá v rytmu filmu, složitosti dialogů, které zpravidla vytváří monolog tlumočnicka a kvůli mnoha jiným zvukům (hudbě a šumům) je někdy velmi špatně mluvené slovo slyšet. Ne všichni tlumočnicki toto tlumočení přijímají a je zde zapotřebí tlumočnické kvality a praxe (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.3 Tlumočení z listu a doprovodné tlumočení

Kromě hlavních dvou typů se můžeme také v praxi setkat s **tlumočením z listu**, které probíhá už mimo kabinu a bez náslechu. Tlumočnick zde obdrží text a začne jej tlumočit. Nejedná se však o překlad, jelikož tlumočnick by měl tlumočit plynne a v tempu obvyklého ústního pohovoru – neopravuje se, zachovává oční kontakt s posluchačem, snaží se působit přirozeně a tlumočí hlavní sdělení textu.

Na pomezí mezi tlumočením simultánním a konsekutivním se nachází **doprovodné tlumočení**, které se používá při doprovodu zahraničních hostů. Toto tlumočení v sobě zahrnuje všechny prvky předchozích tlumočení (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.4 Tlumočení pro neslyšící

Na tomto místě popíšeme různé situace, ve kterých se tlumočení pro neslyšící liší. Oblasti tlumočení jsou vybrány záměrně – nejrelevantnější oblast pro tuto práci, a sice v podobě komunitního tlumočení, bude představena na závěr.

2.4.1 Tlumočení pro děti

Tlumočení pro děti není totéž, co tlumočení ve škole. Do této kategorie řadíme totiž situace, jež jsou mimo vzdělávací proces. Komunikaci mezi neslyšícím dítětem a slyšícím okolím nejčastěji zprostředkovávají rodiče dítěte. Vstup tlumočnicka do komunikace bývá zpravidla až krajním řešením. Nejčastější situací, kdy se rodina uchyluje k přizvání tlumočnicka, bývá tlumočení u psychologa, psychiatra anebo policie. Tlumočnick zde nepůsobí jako „most“ komunikace mezi dítětem a slyšící stranou, jelikož u těchto jednání bývají přítomni i rodiče dítěte, tudíž musí volit také správný způsob komunikace s nimi. Dalšími možnými situacemi jsou např. kulturní akce pro děti, kde se tlumočí беседа, divadlo aj.

Tlumočení pro děti patří mezi jedno z nejnáročnějších. Nejenom, že se dítě v této situaci může ocitnout poprvé a přehlednost celé situace je pro něj složitá (s nižším věkem klesá schopnost udržet pozornost), ale také jazyková stránka

je v daných situacích často složitá (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008). Jazyková vybavenost i vyjádření je jiné než u dospělých jedinců.

V situacích, kdy se tlumočí pro děti, je často přizván kolega – neslyšící tlumočník. Spolupráce na této úrovni velmi přispívá ke kvalitnějšímu tlumočení a má pro dítě značný význam. Objednat tlumočníka mohou přitom všechny možné strany, které se budou daného jednání účastnit.

U neslyšícího dítěte se může stát, že ani po vysvětlení role tlumočníka danou situaci nepochopí; tlumočník se musí vždy přizpůsobovat (děti používají specifické znaky). Samotná přítomnost tlumočníka jakožto cizího člověka může v dítěti vyvolávat stres. Také může dojít k záměně tlumočníka za neslyšícího. Neslyšící děti nemají znalost psané češtiny, takže vysvětlování např. znakovou češtinou či prstovou abecedou není vhodné (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008). Toto tlumočení je specifické a velmi náročné.

2.4.2 Tlumočení ve škole

V jistém smyslu podtypem tlumočení pro děti je tlumočení ve škole. Tlumočení ve škole představuje tlumočení ve školách pro sluchově postižené nebo ve školách pro slyšící, kde jsou neslyšící integrováni. Jedná se jak o ZŠ, SŠ, tak VŠ. Často nejde pouze o tlumočení v rámci výuky, ale také o tlumočení při kontaktu s rodiči, na třídních schůzkách, poradách, přednáškách a výletech, kurzech dalšího vzdělávání pedagogických kolegů, nebo u školního psychologa či při jednání s policií (jak bylo zmiňováno v podkapitole výše).

Na středních školách pro sluchově postižené například tlumočník může úzce spolupracovat s učitelem, který připravuje podklady pro tlumočení. Učitel zároveň s tlumočníkem konzultuje probranou látku, zvláště pak v odborných předmětech, kdy tlumočník musí být s tématem detailně obeznámen. To platí i v případě škol pro slyšící, kde jsou neslyšící integrováni, ovšem s tím rozdílem, že nehovoříme přímo o tlumočnickovi, ale o osobním asistentovi (asistent pedagoga – tlumočník). Asistent, potažmo tlumočník, zde neplní pouze komunikační roli, ale také pomáhá pochopit a zvládnout učivo.

Na vysokých školách je situace jiná. Tlumočníci zde vystupují pouze jako most komunikace. Konzultace s vyučujícím je opět samozřejmostí, avšak problémem bývá nepřizpůsobivost pedagogů během přednášek vůči tlumočnickům –

srovnajme například devadesát minut svižné odborné přednášky bez jakékoli přestávky.

Tlumočení ve škole bývá pro neslyšícího velmi náročné. My slyšící si nevědomujeme náročnost sledování tlumočnicka několik hodin za sebou s minimálními přestávkami. Sledování a poslouchání přednášky je úplně něco jiného a když my slyšící během vyučování „vypneme“, neslyšící nemůže jelikož tam je pro něj tlumočnick.

Většina tlumočnicků má zkušenost s tlumočením ve škole. Pro někoho se stala celoživotním povoláním, pro druhé jen odrazový můstek k další profesní části života (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

2.4.3 Soudní tlumočení / tlumočení v soudním řízení

Soudní tlumočníci jsou specifická kategorie, která je definována zákonem o znalcích a tlumočnících. Jsou zapsáni v seznamu tlumočnicků, který je v ČR veden institucemi jako jsou krajské soudy, Městský soud Praha a centrálně pak Ministerstvo spravedlnosti ČR. Nejedná se přitom pouze o tlumočení u soudu, ale také na policii, při výsleších, překladech důležitých dokumentů a listin (smlouvy, zákony, rodný list atd.) a v rámci komunikace se státními orgány obecně. Jde prototypicky o úřední jednání, kdy jedna ze zúčastněných stran prohlásí, že potřebuje ke komunikaci tlumočnicka, jelikož český jazyk není jeho mateřský jazyk² (ČEŇKOVÁ, 2008).

Soudní tlumočení je specifické - nese s sebou nejvyšší zodpovědnost a s tím spojené vysoké nároky na kvalitu tlumočení. Soudní tlumočení je detailně právně ošetřeno a díky právním předpisům vzniká také možnost postihu. K práci soudního tlumočnicka patří náročná administrativa (vedení tlumočnického deníku a tlumočnické doložky), nestrannost, diskrétnost, mlčenlivost, znalost Etického kodexu soudních tlumočnicků atd.

Existují výjimky, kdy u soudu může být také nesoudní tlumočnick, který se na místě ustanoví. Daný tlumočnick musí se všemi náležitostmi souhlasit a složit slib. V případě této „ad hoc“ situace vznikají směrem k němu veškeré nároky na soudní tlumočení (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

² Právo na tlumočnicka je zakotveno v ústavním zákoně č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů takto: „Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočnicka.“

2.4.4 Tlumočení společenských akcí

V rámci tlumočení společenských akcí může jít o situace, kdy je neslyšící oceňován nebo zde jiným způsobem vystupuje, anebo se jedná přímo o společenskou akci neslyšících jako jsou plesy, festivaly, konference atp. Červinková Houšková zdůrazňuje, jak je na všech těchto akcích důležité, aby tlumočník nejen kvalitně překládal, ale také reprezentoval znakový jazyk a kulturu neslyšících. Především z důvodu, aby svět neslyšících nebyl v očích slyšícího diváka negativní.

Tlumočníci musí být pečlivě připraveni, jelikož společenské akce trvají dlouhou dobu a tato situace vyžaduje spolupráci dvou tlumočnicků, kteří se střídají. Součástí příprav je také spolupráce s moderátory a dalšími účinkujícími dané akce (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

2.4.5 Umělecké tlumočení

Také v rámci této kategorie se tlumočí pro více lidí. Radíme sem například divadelní tlumočení a tlumočení hudby a zpěvu. Nejedná se tedy pouze o tlumočení komunikace (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008). „Tlumočník nejprve provede překlad uměleckého díla a následně překlad přednese v synchronizaci s interpretem hudby či hercem“ (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008). Během uměleckého tlumočení není záměrem předat pouze obsah, ale také emocionální náboj. Tak jako u předchozího tlumočení společenských akcí, i umělecké tlumočení je náročné na přípravu, která probíhá zpravidla nejdříve vlastním překladem a později se zkouší s herci nebo interpretem hudby. Opět se jedná o týmové tlumočení (tamtéž).

2.4.6 Tlumočení jako sociální služba

V další části vyjdeme ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 56: „§ 56

Tlumočnické služby

(1) Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (2007).

Také nám zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 72 říká, že tlumočnické služby jsou poskytované zdarma, bez úhrady:

„§ 72

Sociální služby poskytované bez úhrady

Bez úhrady nákladů se poskytují

- a) sociální poradenství (§ 37),
- b) raná péče (§ 54),
- c) telefonická krizová pomoc (§ 55),
- d) tlumočnické služby (§ 56),**
- e) krizová pomoc (§ 60),
- f) služby následné péče (§ 64), s výjimkou základních činností poskytovaných podle § 64 odst. 3,
- g) sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65),
- h) sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66),
- i) terénní programy (§ 69),
- j) sociální rehabilitace (§ 70), s výjimkou základních činností poskytovaných podle § 70 odst. 3,
- k) sociální služby v kontaktních centrech (§ 59) a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (§ 62),
- l) služby sociálně terapeutických dílen (§ 67), s výjimkou základní činnosti poskytované podle § 67 odst. 2 písm. b),
- m) sociální služby intervenčních center (§ 60a)“ (2007).

Komunitní tlumočení je v rámci této práce nejrelevantnější. Jedná se totiž o oblast charakteristickou pro organizaci, kterou si přiblížíme blíže ve třetí kapitole práce. Zároveň si toto tlumočení rozdělíme pod menší podkapitoly, abychom si přiblížili situace, ve kterých se tlumočníci znakového jazyka během

komunitního tlumočení ocitají. Komunitní tlumočení (angl. *community interpreting, liaison interpreting, dialogue interpreting, public service interpreting*) u nás lze také interpretovat jako tlumočení ve prospěch společnosti. Toto tlumočení existuje od pradávna, ačkoli institucionalizace komunitního tlumočení vzniká od šedesátých let dvacátého století, a to zejména v USA, Kanadě, Austrálii, Německu a Skandinávii.

Komunitní tlumočení není považováno za prestižní a tudíž ani dobře ohodnocené. Nejprve bylo vnímáno jako tlumočení především pro uprchlíky³ a až později bylo o tomto tlumočení užíváno v souvislosti s menšinou (ve smyslu oproti většinové kulturní společnosti (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.4.6.1 Tlumočení u lékaře

Podle Čeňkové je tlumočení u lékaře jedno z nejčastějších komunitních tlumočení u nás: „(...) tlumočení u lékaře, podle statistik Centra zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící, nejčastějším typem komunitního tlumočení“ (ČEŇKOVÁ, 2008). Autorka publikovala svůj výzkum v roce 2008, naše kvantitativní zkoumání bude rozebráno v praktické části této práce v kapitole 6.

S největší pravděpodobností se s touto situací setká každý tlumočnick a je velmi citlivou záležitostí nejen pro něj, ale především i pro klienta, tedy pacienta.

Toto tlumočení není výjimkou, pokud jde o pečlivou přípravu (především odbornou terminologii). Někdy se však na tlumočení nedá adekvátně připravit a improvizuje se. Setkání tlumočnicka a klienta probíhá nejčastěji v čekárně, kde klient může sdělit tlumočnickovi, s jakými obtížemi jde k lékaři. Není však vhodné vyslechnout si podrobnější problematiku, jelikož se pak může stát, že po příchodu do ordinace se klient stane pasivním nebo se bude domnívat, že tlumočnick sdělí podrobnosti o stavu klienta lékaři sám. Také je vhodné se předem domluvit, jak bude vyšetření probíhat, například opuštění ordinace (gynekologické vyšetření), kde bude tlumočnick stát, jak bude probíhat komunikace během vyšetření (oční vyšetření a způsob dotyku). Někdy se může stát, že lékař hovoří na

³ „(...) osoby nacházející se „mimo území své země, do níž se nemohou vrátit pro důvodné obavy z pronásledování pro svoji rasu, náboženské vyznání, národnosti příslušnost, politické přesvědčení či příslušnost k určité sociální skupině“ (ČEŇKOVÁ, 2008).

pacienta, i když pacient na tlumočníka nevidí. V tu chvíli by měl zasáhnout tlumočník, lékaře na tuto věc upozornit a doporučit, aby toto sdělení předal až po ukončení vyšetření, kdy pacient uvidí na tlumočníka. Někteří lékaři však na rady tlumočníka nereagují a tlumočník tyto informace shrnuje a předává až v okamžiku, kdy neslyšící na tlumočníka vidí (ČEŇKOVÁ, 2008).

2.4.6.1.1 Tlumočení u lékaře – psychiatrie

Toto tlumočení je oproti setkání u běžného lékaře specifitější, jelikož se zde uvažuje a doporučuje přizvání druhého kolegy – neslyšícího tlumočníka. Je to hlavně z důvodu, že slyšící tlumočník často apeluje na sdělení obsahu, ale případné nuance a velmi drobné změny nezaregistruje, takže předání informací není tolik přesné. Stejně tak případně jiný – těžko srozumitelný projev je pro slyšícího tlumočníka náročnější než pro neslyšícího tlumočníka (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

2.4.7 Tlumočení na úřadě, sjednávání různých služeb a dalších situacích

V rámci této kategorie se často realizuje žádná příprava. Může se jednat např. o vyřizování různých sociálních dávek, zakládání účtu v bance nebo o pracovní pohovor (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

Většinou tlumočník ví, kam s neslyšícím klientem jde, stejně jako co je předmětem dané komunikační situace.

Tlumočení však nezačíná zpravidla hned po setkání tlumočníka a klienta, jelikož někdy více času stráví při čekání, protože klient často není objedнан do dané instituce (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008). Záleží zde na úředníkovi, zda neslyšícímu klientovi dá přednost kvůli tlumočnickovi, nebo zachová pořadí fronty. To samé platí u lékaře – pořadí pacientů určuje lékař, ale ne vždy přítomnost tlumočníka pomůže.

Pro tuto situaci je typické, že třetí slyšící strana není informována o roli tlumočníka. Proto se stává, že představitel třetí strany hovoří k tlumočnickovi a o neslyšícím hovoří ve třetí osobě. Zkušený neslyšící klient třetí stranu upozorní a opraví, jelikož mu tato konverzace pochopitelně není nepříjemná. Jindy upozorní třetí stranu jemně tlumočník, aby klient byl osloven v druhé osobě.

Dalším častým doprovodným projevem tohoto typu tlumočení jsou ztěžující podmínky. Hovoříme zde o překážkách na místě tlumočení, jako jsou například pulty, jež brání správnému rozmístění především tlumočnicka jako účastníka komunikace atp. V neposlední řadě jde často o hlučnost prostředí atd. (ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, 2008).

2.5 Role tlumočnicka

Na tomto místě shrňme roli tlumočnicka: s tlumočnictvím jakožto profesí se většina lidí setkává v rámci vzdělávacího systému, avšak v běžných situacích, například během komunitního tlumočení, se slyšící většina s tlumočnickem znakového jazyka setkává poprvé.

Znakový jazyk není slyšet, tlumočnick tedy mluví v první osobě, čímž v podstatě propůjčuje neslyšícímu svůj hlas – slyšící většinou nejsou s to určit, kdo je kdo. Jako příklad uveďme možné vyšetření u lékaře, kdy se lékař zeptá, kdo je pacientem a tlumočnick mu jménem neslyšícího odpoví: „Já jsem pacient“. Lékař by v tu chvíli mohl chtít vyšetřovat tlumočnicka. V praxi se také může stát, že je tlumočnick omylem považován za příbuzného, asistenta či sociálního pracovníka. Slyšící pak většinou oslovují tlumočnicka, například: „řekněte jí, ať ukáže, kde ji to bolí“, kdy o neslyšícím lékař mluví nesprávně ve třetí osobě. Z tohoto důvodu je vždy vhodné na začátku komunikace stručně uvést, kdo je kým, stejně jako určit komunikační pravidla a popsat roli tlumočnicka v dané komunikační situaci:

Mezi neslyšícím a slyšícím by měl probíhat oční kontakt. Tlumočnicka by slyšící strana neměla z tohoto hlediska registrovat, a pokud se tato pravidla nedodržují, měl by v takovém případě tlumočnick zasáhnout. Profesionální tlumočnick tlumočí automaticky ve třetí osobě (tedy tak, jak o neslyšícím hovoří slyšící strana, například lékař) a neslyšící by měl sdělit, že mu to není příjemné, a že by měl hovořit přímo k němu, ve druhé osobě. Někdy se však neslyšící neozve a nechává o sobě slyšící stranu mluvit ve třetí osobě. V tuto chvíli nicméně může reagovat tlumočnick a slyšícímu naznačit, že by měl veškerá svá sdělení směřovat na neslyšícího a nikoli na něj. Tlumočnick v tu chvíli také může neslyšícímu sdělit, že slyšící sice hovoří ve třetí osobě, ale rozhodl se převádět třetí osobu na druhou. Kdyby tlumočení probíhalo tak, jak hovoří slyšící strana, tedy o neslyší-

cím ve třetí osobě, neslyšící by mohl být zbytečně maten, čímž by se komunikace zhoršila. Nejdůležitější aspekt role tlumočnicka je především zprostředkování snadné a plynulé komunikace mezi neslyšícím a slyšící stranou.

Komunikační situace může být komplikována v momentě, kdy slyšící strana, například lékař či úředník, tlumočnickovi předává různé listiny určené pro neslyšícího, nebo po něm chce za neslyšícího vyplnit dotazník, uvařit vodu na kávu, nebo po něm chce, aby pro něco došel do vedlejší místnosti atp. Dané situace jsou krajně nevhodné, ale tlumočníci se s nimi musí často vyrovnávat (POSPÍŠILOVÁ, 2011).

Pospíšilová roli tlumočnicka popsala těmito slovy: „Slyšící by měli mluvit přímo na neslyšícího a udržovat s ním oční kontakt pro případ odezírání. Tlumočnick se posadí nebo postaví vedle slyšícího, aby neslyšící na oba dobře viděl. Toto uspořádání slouží pro zajištění co nejpřirozenějšího průběhu daného jednání. Slyšící mluví v první osobě a veškeré otázky, dotazy či připomínky směřuje na neslyšícího klienta, ne na tlumočnicka. Pokud se neslyšící zrovna nedívá, slyšící chvíli počká, tlumočnickovi nic nevysvětluje. Veškeré dokumenty, určené pro neslyšícího, dostává do rukou přímo neslyšící, nikoliv tlumočnick. Slyšící klient tlumočnicka nežádá o jakoukoli v asistenci, pomoc nebo radu, ani od něj neočekává zpětné vysvětlení či doplnění informací. Slyšící řeší vše přímo s neslyšícím, tlumočnicka se nesnaží aktivně zapojit. V ideálním případě mají všichni zúčastnění pocit, jakoby tam tlumočnick ani nebyl a vše probíhá hladce bez jakýchkoliv komplikací“ (POSPÍŠILOVÁ, 2011).

2.5.1 Etický kodex tlumočnicka

Etický kodex tlumočnicka byl vytvořen hlavně proto, aby chránil práva nejen tlumočnicků, ale i klientů. Tlumočnick by se měl řídit souborem pravidel, které z etického kodexu vyplývají. Nejen, že je nezbytné, aby tento kodex znal, ale měl by ho především zahrnout do svého každodenního jednání a rozhodování. Měl by s ním být ztotožněn, zosobnit si ho a v návaznosti s ním pracovat – různé situace řešit co nejlépe nejen v rámci své tlumočnické role, ale také ke klientovi.

Etický kodex neexistuje pouze jeden, příkladem jsou na tomto místě **zahraniční etické kodexy** jako RID (Registry of Interpreters for the Deaf), který mají tlumočníci v Americe; v Kanadě naproti tomu mají etický kodex AVLIC

(Association of Visual Language Interpreters of Canada). Profesní organizace se také mohou lišit svými etickými kodexy – např. Etický kodex tlumočníka speciální střední školy pro sluchově postižené v Hradci Králové, Etický kodex tlumočníka speciální školy pro sluchově postižené v Radlicích atd. Tyto kodexy fungují pouze v rámci určité organizace (ŠEBKOVÁ, 2008).

Náš český kodex je **Etický kodex tlumočníka České komory tlumočníků znakového jazyka**. Ten si také představíme blíže:

„Etický kodex (EK) České komory tlumočníků znakového jazyka (dále jen Komory) určuje základní povinnosti a práva jejích tlumočníků při výkonu tlumočnické profese a v souvislosti s ním.

Tento EK platí v situacích, které nejsou jinak regulovány zákony nebo předpisy.

Je vytvořen, aby byla naplněna práva všech klientů na plnohodnotnou komunikaci.

Komora stanovila tyto základní principy etického chování:

1. Tlumočník je osoba, která v rámci své profese převádí za úplaty smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je prostředníkem mezi dvěma osobami, které by se bez něj nedorozuměly. Tlumočník se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.
2. Tlumočník přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Tlumočník je povinen se na tlumočení řádně a včas připravit. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce.
3. Tlumočník přizpůsobuje své chování a oděv situaci, v jejímž rámci tlumočí.
4. Tlumočník je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení a přípravy na ně, včetně identity svých klientů.
5. Tlumočník nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
6. Tlumočník neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, rozumovou úroveň, pověst a smýšlení.

7. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.
8. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.
9. Tlumočník sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
10. Tlumočník spolupracuje s ostatními kolegy při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.
11. Tlumočník dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, Komory nebo tlumočnické profese.
12. Tlumočník zná Etický kodex Komory a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k vyloučení tlumočníka z Komory, a to na základě rozhodnutí Komise pro Etický kodex“ (2010 – 2017).

Rozebereme-li výše uváděné body, první bod lze chápat jako uvědomění si tlumočnickovy role a pozice v dané situaci. Je důležité, aby osobně nezasahoval do rozhovoru – nepřerušoval mluvčího vlastním dotazováním, jiným tématem, odpovídáním za neslyšícího, ale také třeba pomlouváním slyšící stranu s neslyšícím. Rovněž není při prvním kontaktu vhodné, aby se tlumočník zdravil se slyšícím jako první. Vhodné však je dotazování při opakování jakékoli věci, které tlumočník nestihl přetlumočit. V žádném případě si tlumočník nesmí vybírat informace, které přetlumočí, a které ne, ale také by si neměl sám od sebe dovolit dovysvětlovat informace, aby je neslyšící lépe pochopil. Jinými slovy, mělo by být předáno jen to, co bylo řečeno.

Bod číslo dva souvisí se sebereflexí tlumočníka; musí se vždy zamyslet nad danou zakázkou, tzn., zda je dostatečně kompetentní k jejímu vykonání a svou práci tedy odvede na 100%. Tlumočníci jsou však někdy pod nátlakem – na určitou zakázku má čas pouze jeden tlumočník, který se na dané téma necítí a neví, jak se rozhodnout. Když zakázku nepřijme, klient nebude mít tlumočníka, ale na druhou stranu v tématu, které mu je naprosto cizí, nevykoná dobrou prá-

ci. Příprava na tlumočení je také samozřejmostí, i když je někdy obtížné se na dané tlumočení, jako např. u lékaře, připravit dopředu.

Třetí bod se týká vzhledu tlumočnicka. Tlumočnick by na sebe neměl poutat pozornost, což znamená, že by měl být nenápadný a do jisté míry splynout s ostatními účastníky komunikace. Většinou nosí černý oděv nebo alespoň oděv tmavší barvy.

Bod číslo čtyři je důležitý především pro klienty, neslyšící i slyšící. Zde se jedná především o důvěru, že obsah rozhovoru bude pouze zprostředkován a nebude se reprodukovat další straně. Mlčenlivost je v procesu tlumočení zásadní.

Body číslo šest, sedm a jedenáct spolu úzce souvisí: tlumočnick by za žádnou cenu neměl své klienty jakkoli diskriminovat, může však zaujmout přístup, kdy by nebyl schopen neutrálně odtlumočit zakázku a v tu chvíli může tlumočení odmítnout. Odmítnout by měl předem, což se může například vztahovat ke špatným pracovním podmínkám (nemožnost se připravit), nedostatečné finanční podmínky atd.

Bod číslo devět je velice důležitý, jakkoli se zdá být samozřejmým. Profesionální tlumočnick si uvědomuje, že je nutné se vzdělávat a profesně rozvíjet. S tím souvisí, že by měl neustále sledovat nové trendy atp. Významné je rovněž předávání zkušeností svým mladším začínajícím kolegům (ŠEBKOVÁ, 2008).

V této druhé kapitole jsme za pomoci odborné literatury a legislativy demonstrovali, kam spadá tlumočnick znakového jazyka, jaká musí při tlumočení dodržovat pravidla, jaké jsou možné komunikační situace a nejdůležitější body příslušného etického kodexu.

Dále zmiňme, že historicky u nás v České republice tato profese nebyla koncipována; dříve neslyšícím pomáhali tlumočnicki CODA (angl. *Children of Deaf Adults* = děti hluchých dospělých, příp. slyšící děti neslyšících rodičů) (REDLICH, 2007), teprve roku 1998 vznikl na Filozofické fakultě Univerzity Karlově studijní program Čeština v komunikaci neslyšících. Daný tříletý pro-

gram má třísemestrální tlumočnickou specializaci⁴ (ŠEBKOVÁ, 2008). Jedna z možností uplatnění je právě profese tlumočnicka, není však stěžejní (2015).

Zhruba před dvěma lety vznikla nová škola s názvem Vyšší odborná škola Tlumočnictví českého znakového jazyka, která se specializuje na profesi tlumočnicka ČZJ nebo Asistenta pedagoga při výuce žáků preferujících při komunikaci ČZJ.

Tlumočnictví je tedy mladý obor a díky zakotvení tlumočnické služby v rámci zákona 108/2006 Sb. by se měl prozatím každý tlumočnický řídící pravidly tohoto zákona. Resp. mluvíme nejen o vzdělávání, ale také o odborné způsobilosti při přímé činnosti, kterou tlumočnické vykonávají. Tlumočnický nepůsobí pouze jako „most“ komunikace, ale vzhledem k sociálnímu vzdělání rovněž jako odborník v pomáhající profesi. Měl by považovat za vlastní jak etický kodex sociálních pracovníků České republiky (srov. 1.3.2 Etika v sociální práci), tak rovněž etický kodex tlumočnicků znakového jazyka.

⁴ „Ve druhém ročníku si studenti jednooborového studia mohou zvolit pedagogický, odborný nebo tlumočnický modul, jejichž součástí je i třítydenní praxe“ (2015).

3 Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

Po představení problematiky sluchového postižení, jeho řešení v rámci aspektů sociální práce a tlumočení, si na tomto místě představme organizaci Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (dále jen CZTN), která poskytuje právě rozebíranou registrovanou sociální službu⁵ – tlumočení, a jež také představuje zdroj dat, který budeme zkoumat v empirické části práce.

Jde o terénní sociální službu, jež umožňuje neslyšícím domluvit se se slyšící většinou, nebo také slouží slyšícím, kteří se potřebují domluvit s neslyšícími. Centrum působí na území celé České republiky.

Tlumočení je poskytováno bezplatně, jedná-li se o nepříznivou sociální situaci, a to zejména v oblasti komunitního tlumočení. Dále existuje možnost zprostředkování, tzn. CZTN nemůže tlumočení poskytnout zdarma, avšak může tlumočnicka zajistit a vyjednat také způsob financování daného tlumočení. Tlumočnické služby CZTN se přitom vždy přizpůsobují individuálním a specifickým potřebám každého klienta. Mezi nejčastější klienty patří právě neslyšící menšina, dále nedoslýchaví, ohluchlí, ale také hluchoslepí.

CZTN poskytuje dle zákona rovněž základní sociální poradenství a prosazuje zájmy lidí se sluchovým postižením. Samozřejmostí je také v rámci základního sociálního poradenství podat klientovi kvalifikované a odborné informace v návaznosti na jeho situaci, zprostředkování kontaktu s veřejnou správou a navazujícími službami, stejně jako klienty podpořit v konkrétní situaci sociální, zdravotní a bytové (2017).

3.1 Historie

„Původním zřizovatelem byla organizace ASNEP, z. s., která hledala možnosti, jak zajistit tlumočnické služby. Mezi lety 1999 a 2001 spolupracovala na řešení proplácení tlumočení přes pečovatelskou službu. Toto řešení se ovšem

⁵ dle zákona o sociálních službách č. 108/2006

ukázalo jako velice nepraktické a nepružné. V roce 2002 se ASNEP, z. s. rozhodl řešit tyto problémy svým projektem „Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící.“ Na rok 2003 za tímto účelem obdržela částečnou dotaci od MPSV a 29. 9. 2003 zahájil provoz tohoto centra. V roce 2004 začal služby tlumočnicků proplácet také prostřednictvím navazujícího projektu „Tlumočnické služby pro neslyšící“.

Na podnět MPSV ČR se v roce 2006 oba projekty sloučily pod název „Tlumočnické služby pro neslyšící“. Název Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (nebo jeho zkratky CZTN) se však mezi klienty vžil a používá se dodnes.

Od roku 2017 je zřizovatelem CZTN Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s., který převzal jeho veškeré aktivity“ (2017).

3.2 Organizace, cíle, poslání

„Posláním tlumočnické služby – Centra zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící, je umožnit osobám se sluchovým postižením plnohodnotnou komunikaci v českém znakovém jazyce a různých formách komunikačních systémů, tzn. znakované češtině, vizualizaci, přepisu, taktilním znakovém jazyce, v jejich nepříznivých životních situacích.

Službu poskytujeme na celém území ČR, v předem určeném čase. Služba je našim uživatelům poskytována bezplatně, a přizpůsobujeme ji individuálním komunikačním potřebám konkrétního uživatele“ (2017).

Cílem tlumočnické služby je:

- „umožnit osobám se sluchovým postižením plnohodnotnou komunikaci v českém znakovém jazyce a různých formách komunikačních systémů.
- poskytovat kvalitní a profesionální službu, která zajistí jejich plnohodnotnou účast na jednáních se slyšícími účastníky komunikace v nepříznivých sociálních situacích.
- podporovat prosazování práv osob se sluchovým postižením při komunikaci“ (2017).

3.3 Pravidla poskytování služby

Jak již bylo zmíněno v úvodu práce, tuto terénní službu si lze objednat v časech od 6h ráno do 22h večer. Ve výjimečných případech je možné si tlumočnicka objednat také mimo tuto pracovní dobu. Otevírací doba, která pro klienty představuje možnost komunikovat s operátory elektronicky (odpovídají na SMS, e-maily, objednávkový webový formulář, reagují na Skype – i skrze webovou kameru, přijímají telefonáty, vyřizují videa zaslaná klienty) nebo osobně. Tato otevírací doba je následující:

- Pondělí 8:00 – 15:30
- Úterý 12:00 – 18:30
- Středa 8:00 – 15:30
- Čtvrtek 8:00 – 15:30 (2017)

V pátek je pro klienty zavřeno, aby operátoři mohli zpracovávat objednávky. Dříve bylo v tento otevřeno v čase 8:00 – 14:00, nicméně v letních měsících se pracovní doba se „zavřeným pátkem“ osvědčila, takže v současnosti je provoz takto udržován i nadále. Služba je nastavena tím způsobem, že od 8h do 14h klientům operátoři odpovídají, ale pouze prostřednictvím SMS, e-mailu nebo formou objednávkového webového formuláře. Osobní návštěva, telefonát nebo Skype komunikace není možná (2017).

„Poskytované typy tlumočení:

- tlumočení do/z českého znakového jazyka,
- tlumočení do/ze znakové češtiny,
- artikulační tlumočení – vizualizace mluvené češtiny,
- přepis (simultánní přepis),
- tlumočení pro hluchoslepé (taktilní tlumočení),
- překlad“ (2017).

Při vyřizování objednávek tlumočení operátoři zkompletovávají všechny potřebné informace a posuzují, zda tlumočení bude poskytnuto bezplatně nebo nikoliv – jakmile tyto informace mají, klienti jsou o možnostech zprostředkování služby informováni. Při objednávání tlumočení CZTN potřebuje od klienta zejména údaje jako jsou datum, čas, přesná adresa, typ tlumočení (srov. typologii na str. 30 – 34), místo, kde se má klient s tlumočnickem setkat (2017).

4 Financování služby

Jelikož se empirická část této práce bude zabývat také financováním CZTN prostřednictvím dotací z MPSV, je relevantní si zde představit podrobněji způsoby financování služeb z pohledu organizace tohoto typu. Budeme se přitom primárně odrážet od příslušné legislativy. Otázka ideálního financování, včetně srovnání financování sociálních služeb v zahraničí, není předmětem této práce, a proto nebude rozebírána.⁶

První zmínku o nárocích na tlumočníka můžeme nalézt v Listině základních práv a svobod, kterou Česká republika přijala jako součást ústavního pořádku ČR. V Hlavě čtvrté (Hospodářská, sociální a kulturní práva) najdeme v článku 29 tuto zmínku: „...(2) Mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání....“ (POS17) a také v Hlavě páté (Právo na soudní a jinou právní ochranu) najdeme v článku 37 následující slova: „...(4) Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka“ (POS17).

Dalším důležitým legislativním rámcem je zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči, který byl později kvůli nepřesným terminologickým pojmům novelizován na zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Tento zákon přiznává osobám neslyšícím a hluchoslepým nárok na tlumočnické služby, a to podle jimi zvoleného komunikačního systému. Paragraf 8 říká: „(1) Neslyšící a hluchoslepe osoby mají při návštěvě lékaře, vyřizování úředních záležitostí a při zajišťování dalších nezbytných potřeb právo na tlumočnické služby zajišťující tlumočení v jimi zvoleném komunikačním systému uvedeném v tomto zákoně. Podmínky poskytování tlumočnických služeb stanoví jiný právní předpis²)...“ (2014).

Dále je v zákoně zmíněno bezplatné poskytnutí tlumočnické služby při soudním řízení nebo na středních, vyšších odborných a vysokých školách. Pro naše účely je však nejdůležitější citace paragrafu 8, bod č. 1, kde je zřejmé, že se jedná o tlumočení komunitní. Podmínky poskytování tlumočnických služeb přitom stanovuje jiný právní předpis – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních služ-

⁶ V závěru práce však uvedeme návrh na možné zlepšení financování této služby u nás.

bách (ve znění pozdějších předpisů). V tomto zákoně jsou tlumočnické služby zmiňovány následovně:

„§ 56

Tlumočnické služby

(1) Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (2017).

V návaznosti na výše uvedené se můžeme zaměřit na financování.

Stát nemůže zajistit absolutní fungování sociální politiky, a proto mu pomáhají další subjekty, např. nestátní neziskové organizace (dále NNO), které také zajišťují fungování tlumočnických služeb. Veřejné finance tvoří významnou část financování NNO, pro které je příznačné vícezdrojové financování (SKOVAJSA, 2010). Stát tak NNO finančně podporuje rozdělováním peněz z rozpočtových a mimorozpočtových zdrojů. Přerozdělování probíhá těmito způsoby:

- 1) v rámci dotační politiky z prostředků státního rozpočtu
- 2) v rámci dotací přidělených mimo státní dotační politiku, skrz veřejné zakázky, smlouvy o poskytování služeb a ze zákona
- 3) z mimorozpočtových zdrojů, jejichž součástí jsou výnosy z privatizace
- 4) z finančních prostředků ze státních fondů.

V rámci dotační politiky z prostředků státního rozpočtu 1) jsou finance přerozdělovány dvěma způsoby:

- a) Část peněz se rozdělí prostřednictvím ministerstev a centrálních státních institucí
- b) Část peněz se předá na nižší úroveň správy (obce, magistráty, krajské úřady), které zveřejňují své priority a vyhlášením dotačního ří-

zení podporují projekty, které se zabývají jejich prioritami (SKOVAJSA, 2010).

Dotace, kterou dostávají NNO ze státního rozpočtu ČR, se stanovuje na základě zákona č. 218/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla). Výpočet výše uvedených dotací je stanoven každý rok novým zákonem o státním rozpočtu.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, popisuje financování sociálních služeb následovně:

„ČÁST ŠESTÁ

FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

§ 101a

(1) K plnění povinnosti uvedené v § 95 písm. g) a h) se krajům poskytuje ze státního rozpočtu účelově určená dotace na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷⁾.

(2) Kraj rozhoduje podle zvláštního právního předpisu^{37a)} a předpisů Evropské unie o veřejné podpoře o poskytnutí finančních prostředků z dotace poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru podle § 85 odst. 1, popřípadě o zadání veřejné zakázky na poskytování sociálních služeb. O poskytnutí finančních prostředků na jednotlivé sociální služby a jejich výši rozhoduje zastupitelstvo kraje v souladu s podmínkami stanovenými zastupitelstvem kraje.

(3) Kraj předkládá ministerstvu žádost o poskytnutí dotace na příslušný rozpočtový rok. Žádost obsahuje

a) název kraje, identifikační číslo a číslo účtu, na který bude dotace vyplacena,

b) popis způsobu rozdělení a čerpání dotace podle odstavce 2,

c) požadovanou výši dotace na příslušný rozpočtový rok a předpokládaný požadavek na výši dotace na následující 2 rozpočtové roky, který vyplývá ze střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje.

Součástí žádosti je střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje, který obsahuje ekonomickou analýzu v plánu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění. Podmínky pro zpracování a strukturu střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

(4) Výši dotace kraji stanoví ministerstvo ve výši procentního podílu kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu na podporu sociálních služeb pro příslušný rozpočtový rok; výše procentního podílu kraje je uvedena v příloze k tomuto zákonu.

(5) Ministerstvo zajišťuje na vlastní náklady počítačový program (software) pro podávání žádostí o dotace a poskytuje bezplatně tento program, včetně jeho aktualizací, krajským úřadům a poskytovatelům sociálních služeb zapsaným v registru podle § 85 odst. 1. Krajské úřady a poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni používat program pro podávání žádostí o dotace, který jim ministerstvo poskytne. Krajské úřady jsou povinny používat program též pro posouzení žádostí o dotace poskytovatelů a stanovení výše finanční podpory. Za podanou žádost poskytovatele sociálních služeb o dotaci podle odstavců 1 a 2 se považuje pouze žádost, která je podána kraji prostřednictvím tohoto programu.

(6) Kraj předloží ministerstvu do 31. května příslušného rozpočtového roku prostřednictvím počítačového programu podle odstavce 5 průběžný přehled o čerpání dotace a do 31. března následujícího rozpočtového roku konečný přehled o čerpání dotace za příslušný rozpočtový rok.

(7) Prováděcí právní předpis stanoví bližší podmínky pro čerpání dotace, lhůty pro výplatu dotace, formu a obsah žádosti podle odstavce 3 a lhůtu pro její podání a formu a obsah přehledu podle odstavce 6.

§ 102

Na zajištění povinnosti uvedené v § 93 písm. a) a na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 93 písm. b) a c), se krajům poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷⁾.

§ 103

Na zajištění povinnosti uvedené v § 92 písm. a) a na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 92 písm. b) až d), se obcím s rozšířenou působností poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷⁾. Dotace ze státního rozpočtu je obcím s rozšířenou působností poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje; tato činnost krajů je činností vykonávanou v přenesené působnosti.

§ 104

(1) Ze státního rozpočtu mohou být podle zvláštního právního předpisu³⁸⁾ poskytovány účelové dotace k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.

(2) Dotace podle odstavce 1 poskytuje ministerstvo.

(3) Dotaci lze poskytnout

a) na podporu sociálních služeb, které mají celostátní či nadregionální charakter,

b) na činnosti, které mají rozvojovou povahu, zejména na vzdělávání pracovníků v sociálních službách, na podporu kvality sociálních služeb a na zpracování střednědobých plánů krajů a plánů obcí v oblasti sociálních služeb,

c) v případě mimořádných situací; mimořádnou situací se rozumí zejména živelní pohroma, požár, ekologická nebo průmyslová havárie.

(4) Na financování činností podle odstavce 3 v oblasti poskytování sociálních služeb se mohou podílet také programy financované v rámci Strukturálních fondů Evropských společenství a dalších programů Evropských společenství.

(5) Na poskytnutí dotace není právní nárok³⁶⁾.

(6) Ministerstvo zajišťuje na vlastní náklady počítačový program (software) pro podávání žádostí o dotace a poskytuje bezplatně tento program, včetně jeho aktualizací, krajským úřadům a poskytovatelům sociálních služeb zapsaným v registru podle § 85 odst. 1. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni používat počítačový program pro podávání žádostí o

dotace, který jim ministerstvo poskytne. Krajský úřad se prostřednictvím počítačového programu vyjadřuje k podpoře pro danou sociální službu.

§ 105

Obec nebo kraj může poskytnout ze svého rozpočtu účelové dotace podle zvláštního zákona³⁹⁾ k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.

§ 105a

Prováděcí právní předpis stanoví obvyklé náklady na jednotlivé sociální služby s ohledem na regionální specifika sociálních služeb“ (2017).

Dotace jsou za určitých podmínek poskytovány spolkům, ústavům, obecně prospěšným činnostem, nadacím a nadačním fondům, církvím a náboženským společnostem, fyzickým a právnickým osobám. Tyto subjekty podávají žádost o dotaci v rámci termínu uzávěrky pro přijímání žádostí základního kola výběrového dotačního řízení – tento termín vyhlašuje ústřední orgán, kterého se projekty veřejně prospěšného charakteru týkají.

Výsledky dotací jsou zveřejňovány na internetových stránkách daného ústředního orgánu, a to do konce kalendářního roku, jenž předchází rozpočtovému roku, ve kterém má být dotace poskytnuta. Podmínkou jsou správně a včas odevzdané formální náležitosti, včetně navrácení finančních prostředků, jež nebyly vyčerpány. Dotace jsou určovány procentuálními výměry. K vyplacení schválených dotací dochází nejpozději 31. března rozpočtového roku. Dotace může být vyplacena jednorázově nebo formou splátek.

5 Databáze/analýza dokumentů CZTN

V předchozích kapitolách teoretické části jsem se pokoušel o adekvátní uvedení do tématu, které mimo jiné zahrnovalo uchopení rámce tlumočení z pohledu sociální práce a představení služby, která představuje celorepublikové tlumočení pro neslyšící. Oproti tomu zkoumání praktického využívání služby v čase nám může v empirické části ukázat zajímavá zjištění, zejména pokud se jedná o možnou – a dle mých východisek předpokládanou – proměnu poskytování služby v posledních 10 letech.

Jako zdroj dat budeme využívat informací **Databáze⁷** CZTN, ve které jsou uloženy veškeré záznamy o jednotlivých tlumočení, a které jsou zároveň také individuálními plány klientů. Po představení databáze budou tyto záznamy analyzovány ve stěžejní kapitole 6.

V softwaru jsou vidět všechny zprávy – SMS zprávy, e-maily nebo zprávy „aplikace“, které s danými událostmi tlumočení souvisí.

SMS zprávy se do databáze přeposílají a jednotliví operátoři nevyřizují tyto zprávy na mobilu, nýbrž jako podobu elektronické pošty.

E-maily přichází do e-mailové schránky CZTN a ihned poté se přeposílají také do databáze, kde mají opět podobu elektronické pošty.

Zprávy „aplikace“ jsou spojené s aplikací, ke které se přihlašují tlumočníci skrze své mobilní telefony nebo počítač. Aplikace má podobu kalendáře, ve kterém jsou zobrazeny jednotlivá tlumočení. Tato aplikace představuje možnost komunikace srovnatelnou s elektronickou poštou (e-mail).

Jak bylo uvedeno výše v kapitole 3 Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící, tak operátoři CZTN vyřizují i chat zprávy na Skypu, web hovory přes **skype**, **telefonní hovory** a nebo **osobní objednání** klientů. I toto se zaznamenává do databáze jako příchozí zpráva a vyřizuje se stejně jako SMS zprávy nebo e-maily.

⁷ Počítačový software.

Každá zpráva „aplikace“ od tlumočníka je navázána na konkrétní klient-ský požadavek (bude vysvětleno níže) tlumočení, a to včetně přijetí či odmítnutí ze strany tlumočníka.

V další části databáze se nachází jednotlivá tlumočení neboli požadavky. Každý požadavek má své vlastní identifikační číslo a musí obsahovat všechny náležitosti – přesnou adresu, kde tlumočení proběhne; datum a čas (ke každému tlumočení se připočítává hodina, pokud je však znám jiný časový údaj, uvede se i konec času tlumočení); pohlaví tlumočníka; účel tlumočení; stav požadavku; kdo je klient; kdo tlumočení objednal; bližší specifikum požadavku; tlumočníci zahrnuti do konkrétního požadavku; případně zaznamenání dalších neslyšící, kterým se bude tlumočit. Tyto informace zpracovávají operátoři CZTN, komunikují s klienty a předávají veškeré informace o jednotlivých požadavcích daným tlumočnickům.

Ke každému požadavku náleží určitá konverzace, která souvisí s daným požadavkem. Další možností požadavků je přidání informací pro tlumočníky zaměstnance, kteří používají aplikaci. Aplikace umožňuje tyto přidané informace vidět a už je nevyžadovat od operátorů CZTN. V každém požadavku operátor zaznamenává, kdo tlumočení proplácí a také, kolik času musel požadavku věnovat, například „kontakt 10min“ nebo „intervence 30min“. S jednotlivými požadavky jsou spojeny ještě další funkce, které však již pro naši práci nejsou relevantní.

Databáze dále obsahuje detailní karty uživatelů, tedy klientů, tlumočnicků, operátorů či administrátorů a jiných pracovníků. Záznamy o jednotlivých uživateliích jsou vedeny nejen v elektronické verzi (včetně individuálních plánů s klienty), ale také v tištěné podobě.

Po tomto stručném přehledu databáze, se kterým CZTN pracuje v rámci zajišťování terénní sociální služby – tlumočení, můžeme přistoupit k výzkumné části naší práce.

6 Výzkum a cíle

Předmětem mé analýzy dokumentů je zmiňovaná databáze CZTN. Poskytováním tlumočnických služeb pro neslyšící se zabývaly přitom také jiné výzkumné práce⁸, avšak žádná z nich se doposud nezabývala pouze jednou tlumočnickou službou a jejím poskytováním. Výjimku představuje druhá autorka⁹, která se zaměřovala na problematiku financování a nedostatek tlumočnicků tlumočnických služeb u nás. Autorka došla ve výzkumu k závěru, že CZTN nemá dostatečný počet tlumočnicků mimo velká města. Ve svém výzkumu se oproti tomu zaměřím především na vývoj služby za posledních 10 let, na základě čehož mimo jiné formuluji, zda je CZTN v souladu se svým cílem – a zda se v průběhu daných let služba optimalizovala. Databáze umožňuje analýzu dokumentů jakožto sekundární zdroj informací. Data získávána z databáze přitom budou co nejvíce anonymizována.

Primárním cílem mého kvantitativního výzkumu je tedy vývoj služby CZTN napříč časem. Navazují na to však formulace možností zlepšení služby nebo způsobu jejího financování. Níže jsou cíle specifikovány.

Cíle výzkumu:

- vývoj služby s průřezem 10 let, po 5 letech (rok 2006, 2011, 2016)
- míra využívání nabízených služeb
- změna využívání nabízených služeb po milnících
- rozdíl financování v určené milníky
- možnost návrhů na zlepšení stávajících služeb, příp. způsobu jejich financování

⁸ HARVÁNKOVÁ, Barbora. *Poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící z hlediska krajů České republiky* [online]. 2011 a VLASATÁ, Klára. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v ČR - popis situace* [online]. 2017

⁹ VLASATÁ, Klára. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v ČR - popis situace* [online]. 2017

6.1 Výzkumné předpoklady a otázky

Před samotným výzkumem jsem formuloval se zřetelem na cíle výzkumu hypotézy, resp. výzkumné předpoklady a otázky. Během otázek, které jsem si kladl, jsem se nejvíce soustředil na vývoj služby, a to především na předem vybrané roky, jež jsem analyzoval.

Výzkumné předpoklady a otázky jsou následující:

- VP1: služba neměla v minulosti hranice poskytované služby
- VP2: službu před 10 lety využívalo více klientů než nyní
- VP3: před 10 lety služba zajišťovala méně požadavků než nyní
- VO1: K jakým změnám financování došlo během posledních 10 let? Byla v minulých letech službě přiznávána menší částka dotací?
- VO2: Pro jaké nejčastější účely je nyní služba využívána a byly v minulých letech účely jiné?
- VO3: Kdy nebylo poskytnuto tlumočení v nynější době – kolik bylo odmítnutých tlumočení a proč? Jaké účely?

6.2 Metodologie

V souvislosti se stanovením cílů, formulací výzkumných předpokladů a otázek, jsem jako nejvhodnější metodu pro svůj výzkum vybral analýzu dokumentů.

Mezi výhody této výzkumné metody patří:

- velikost vzorku (může být mnohem větší než u metod jako jsou pozorování nebo dotazníkové šetření)
- levnější náklady (srov. dotazníkové šetření)
- objektivita badatele (menší riziko zkreslení oproti pozorování nebo rozhovoru s respondenty)
- možnost zkoumání delšího časového úseku
- možnost na autorův výzkum navázat, příp. výzkum opakovat

Mezi nevýhody této výzkumné metody patří:

- neporozumění informacím kvůli jejich neúplnosti informací nebo jiným způsobům zaznamenání v různém časovém horizontu
- ztráta části nebo celých dokumentů z důvodu dlouhého časového úseku

6.3 Charakteristika zkoumaného vzorku

Cílovou skupinou neslyšících, jak jsem již zmiňoval v úvodu této práce, se zabývám delší dobu. Přestože jsem se ve svém vzdělávacím a profesním životě věnoval sociální práci s neslyšícími, doposud jsem detailně nezkoumal aspekty poskytování sociální služby – tlumočení. Tato práce může svým popisem vývoje tlumočnické služby v rámci jedné dekády představovat nový element v této oblasti.

Při analýze dokumentů (databáze CZTN) bylo mým původním záměrem zkoumat jednotlivé dny v celém kalendářním roce, kdy bych zvolil náhodné kalendářní dny, např. 1. a 15. Tyto dny by však určovaly různé týdenní dny, včetně těch víkendových, proto jsem úvahu později opustil, jelikož by některé dny byly zastoupeny více a některé méně.

Rozhodl jsem se nakonec pro jeden časový úsek, stejný pro každý rok. Zvolil jsem měsíc září, jelikož z praxe vím, že tento měsíc je co do frekvence požadavků nejzajímavější. Je tomu tak pravděpodobně z důvodu, že letní měsíce tráví lidé více rekreačně, takže mnoho záležitostí odkládají právě na září. Kromě toho s přicházejícím podzimem lze vždy zaznamenat větší nárůst nemocí, resp. požadavků na tlumočení u lékaře.

Ve vzorku tak budu pracovat se zářím roku 2006, 2011 a 2016. Jsou tam zastoupeny všechny dny, tedy včetně víkendů a také zastoupení jednoho svátečního dne¹⁰ (možnost případných odchylek jsem po celou dobu zkoumání bral v potaz). Kvalitativní i kvantitativní stránka těchto zářijových požadavků pro mne byla na první pohled uspokojivá.

¹⁰ 28.9.

6.4 Výsledky analýzy dokumentů

V této podkapitole zaznamenávám výsledky analýzy dokumentů. Vyhodnocení výzkumných předpokladů a otázek pak uvádím v následující podkapitole.

V tabulce níže jsou zaznamenány všechny požadavky za měsíc září v roce 2006, 2011 a 2016, které dále dělím detailněji podle krajů České republiky, a to včetně celkového počtu klientů, kteří si objednali tlumočení v měsíci září.

Počty klientů v jednotlivých krajích jsem do tabulky nepřidával, jelikož tato data nejsou pro můj výzkum směrodatná a kromě toho bych narazil na problém s tím, že dřívější způsob ukládání klientů nebyl tolik přesný, jako je díky technologiím dnes.

V součtu požadavků jsou také zaznamenány i požadavky, které byly zrušeny či odmítnuty. Přesto je do statistik zahrnuji, jelikož CZTN dané objednávky tlumočení muselo zpracovat a představují tedy rovněž cennou část dat.

Tabulka 1: Požadavky + klienti

	Září 2006	Září 2011	Září 2016
Jihočeský kraj Požadavků	57	7	19
Jihomoravský kraj Požadavků	45	27	1
Karlovarský kraj Požadavků	1	0	17
Královéhradecký kraj Požadavků	12	1	15
Liberecký kraj Požadavků	13	11	31
Moravskoslezský kraj Požadavků	24	2	0

Olomoucký kraj Požadavků	1	0	1
Pardubický kraj Požadavků	16	3	18
Plzeňský kraj Požadavků	30	0	0
Praha Požadavků	175	162	188
Středočeský kraj Požadavků	17	23	31
Ústecký kraj Požadavků	11	0	11
Vysočina Požadavků	11	8	3
Zlínský kraj Požadavků	5	0	0
Celkem požadavků	418	244	326
Celkem klientů za měsíc září, kteří si objednali tlumočení	212	133	176

Účely tlumočení, tedy jednotlivé typy situací, se za jednotlivé roky se liší v závislosti na přidávání účelů daných poptávkou, stejně jako kvůli konkretizování jednotlivých tlumočení. Dnešní podoba úkonů je jiná, protože v letech 2016 - 2017 databáze prošla revizí a úkony byly změněny, resp. zredukovány či jinak zjednodušeny. Přesto obsah účelů zůstává stejný a níže představuji jejich výčet. Účelů, které mohly být daný měsíc zajištěny, je mnoho, a proto uvádím pouze ty, které zajištěny opravdu byly, a tabulku s mnohonásobnými nulami zde nevypisuji. Tabulky také zahrnují odmítnuté a zrušené tlumočení z důvodu zanechání účelu, tzn., že součet požadavků a součet účelů se nepatrně liší.

Tabulka 2: Účely 2006

Září 2006	
Lékař	159
Jiné	134
Úřad	74
Zaměstnání	16
Neurčený	11
Obchodní transakce	10
Výuka	7
Policie	4
Soud	4
Psycholog	2

Pro zajímavost zde uvádím počet aktivních tlumočnicků v daném měsíci, který je 17. Tzn., že v tomto období zaznamenáváme 418 požadavků na 17 tlumočnicků, což ve výsledku znamená, že každý tlumočnick zajistil v průměru 24–25 tlumočení za měsíc září 2006.

Tabulka 2: Účely 2006 může vyvolat otázku, čím je způsoben tak vysoký počet požadavků s účelem „Jiné“. Tyto požadavky jsem analyzoval a zjistil následující:

- pokud by se klienti obrátili na CZTN dnes jako v roce 2006 – CZTN by většinu tlumočení schválilo a zajistilo zdarma¹¹
- nejspíše kvůli tomu, že služba byla nová, nebyly dané účely konkretizovány, nebo byly dřívějšími operátory špatně nastaveny (jednalo se často nakonec o tyto požadavky: výuka/škola, úřad, zaměstnání atp.)

¹¹ Z doslechu jsem se domníval, že v před 10 lety se schvalovala a proplácela všechna tlumočení, o které bylo požádáno. Fakta však ukazují jinak: většina požadavků spadá pod soc.slужby i dnes.

- nekonkretizované účely: svatba, bydlení, registrované sociální služby, banka, obchody (myšleno jiné doplňující služby), právní služby
- značně vysoký počet účelů představuje vyřizování telefonátů a překlady – v současné době tyto požadavky vyřizuje jiná sociální služba¹², které začal zkušební provoz online tlumočnické služby v říjnu 2008 a od 1. 12. 2010 funguje služba nonstop (2017), proto dnes při požadavku na zajištění tohoto tlumočení odkazuje CZTN na tuto sociální službu
- zajištění tlumočení, které v současné době CZTN nemůže pokrýt kvůli vysokým nákladům (resp. nízké dotaci) a také které nespadáji pod sociální službu neboli pod tíživou životní situaci – jedná se o tyto konkrétní účely: nákup v obchodech (např. v drogerii), vyřizování osobních věcí, kurz apod.

Účely „Neurčený“ v Tabulce 2 měly být povětšinou zaznamenány pod jiný účel, tzn., že jej operátor nezměnil (každý nový požadavek získá status účelu „neurčený“ a operátor jej později mění).

Tabulka 3: Účely 2011

Září 2011	
Lékař	113
Jiné	26
Úřad	25
Škola	20
Zaměstnání	15
Banka	11
Pojišťovna	6
Obchodní transakce	5
Překlad dokumentů	4
Přednáška	3

¹² Tichý svět, o. p. s. (dříve APPN – Agentura pro neslyšící)

Služby	3
Advokát	2
Finanční poradce	1
Konference	1
Kurz	1
Náboženství	1
Porod	1
Psychiatr	1
Psycholog	1
Seminář	1
Školení	1
Soud	1

Tabulka 3 se od Tabulky 2 liší. Některé účely přibyly, některé se změnilly, např. dřívější výuka se změnila na školu. Nejfrekventovanějším účelem je stále lékař, ale tlumočení na úřadě razantně kleslo. Snížení nastalo i u účelu „Jiné“, které se, jak se domnívám, rozložilo do jiných, specifitějších účelů.

Zde je rozbor účelu „Jiné“ v září roku 2011: obchod, prohlídka (přednáška/kurz), vernisáž, muzeum, schůze SVJ (bydlení), realitní kancelář, jednání kvůli plesu, autoškola, jednání kvůli deaflympiádě, výživový poradce, výchova a výcvik psů atd. Část těchto účelů mohla být zahrnuta pod jiné účely, druhá část, podle mého mínění, nespadá podle dnešních kritérií pod sociální službu. Počet aktivních tlumočnicků v tomto měsíci byl 20 na celkový počet požadavků 244, tzn. v průměru 12 tlumočení na jednoho tlumočnicka.

Tabulka 4: Účely 2016

Září 2016	
Lékař	171
Škola	41
Úřad	22
Zaměstnání	22
Jiné	20

Policie	7
Banka	5
Kurz	5
Přednáška	5
Služby	5
Psychiatr	4
Psycholog	4
Advokát	2
Pojišťovna	2
Školení	2
Soud	2
Svatba	2
Konference	1
Oslava, večírek	1
Seminář	1

Také v případě Tabulky 4 uvádím pro zajímavost počet aktivních tlumočnicků, který je 28. To vychází v průměru na 11–12 tlumočení na jednoho tlumočnicka za toto září. Tabulka 4 se oproti předchozí tabulce příliš nezměnila; zaznamenávám pouze evidentní nárůst tlumočení u lékaře. Rovněž tlumočení ve škole je dvakrát vyšší, což můžeme interpretovat tak, že září je měsícem, kdy se konají první třídní schůzky a navíc i zápisy do školy. Při bližším zkoumání účelu „Jiné“ jsem zde zjistil následující: registrované sociální služby (v roce 2016 tento účel nebyl vytvořen), kroužek pro děti, bydlení, realitní makléř, jednání ASNEP, různé společenské akce, banka, týdenní pobyt, bytová schůze atp. Nárůst zaznamenávám také v případě tlumočení v zaměstnání a na policii.

6.5 Výsledky a vyhodnocení výzkumných předpokladů a otázek

Před analýzou dokumentů jsem si stanovil tyto výzkumné předpoklady a otázky:

- VP1: služba neměla v minulosti hranice poskytované služby
- VP2: službu před 10 lety využívalo více klientů než nyní

- VP3: před 10 lety služba zajišťovala méně požadavků než nyní
- VO1: K jakým změnám financování došlo během posledních 10 let? Byla v minulých letech službě přiznávána menší částka dotací?
- VO2: Pro jaké nejčastější účely je nyní služba využívána a byly v minulých letech účely jiné?
- VO3: Kdy nebylo poskytnuto tlumočení v nynější době – kolik bylo odmítnutých tlumočení a proč? Jaké účely?

Níže vystihnu výsledky z předchozí kapitoly a přidám krátký komentář k předpokladům a otázkám.

VP1: služba neměla v minulosti hranice poskytované služby

Tabulka 2: Účely 2006

Září 2006	
Lékař	159
Jiné	134
Úřad	74
Zaměstná- ní	16
Neurčený	11
Obchodní transakce	10
Výuka	7
Policie	4
Soud	4
Psycholog	2

...

- značně vysoký počet účelů představuje vyřizování telefonátů a překlady – v současné době tyto požadavky vyřizuje jiná sociální služ-

ba¹³, které začal zkušební provoz online tlumočnické služby v říjnu 2008 a od 1. 12. 2010 funguje služba nonstop (2017), proto dnes při požadavku na zajištění tohoto tlumočení odkazuje CZTN na tuto sociální službu

- zajištění tlumočení, které v současné době CZTN nemůže pokrýt kvůli vysokým nákladům (resp. nízké dotaci) a také které nespadáji pod sociální službu neboli pod tíživou životní situaci – jedná se o tyto konkrétní účely: nákup v obchodech (např. v drogerii), vyřizování osobních věcí, kurz apod.

V minulosti skutečně služba neměla hranice poskytované sociální služby, jelikož zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, nabyt účinnosti až 1. 1. 2007 ale i tak v § 56 tlumočnické služby čísla 2 odstavce a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a také odstavce b) ... při obstarávání osobních záležitostí, by pro hranice všechny účely byly splněny. Zde uvádím tabulku dotací z webových stránek MPSV z roku 2006:

Kód projektu	Název organizace	Název projektu	Podprogram	Rozpočet 2006	Požadavek 2006	DOTACE 2006 CELKEM	Osobní dotace 2006	provozní dotace
So010 /004	ASNEP ¹⁴	CZTN ¹⁵	4	497 914	348 539	0	0	0

¹³ Tichý svět, o. p. s. (dříve APPN – Agentura pro neslyšící)

¹⁴ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

¹⁵ Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

SO010 /00	ASNEP ¹⁶	TS ¹⁷	4	2 491 112	2 117 445	1 220 300	187 100	1 033 200
--------------	---------------------	------------------	---	--------------	--------------	--------------	---------	--------------

Výzkumný předpoklad jsem si stanovil v minulém čase, takže uveďme ještě jednou také Tabulku 3: Účely 2011:

Tabulka 3: Účely 2011

Září 2011	
Lékař	113
Jiné	26
Úřad	25
Škola	20
Zaměstnání	15
Banka	11
Pojišťovna	6
Obchodní transakce	5
Překlad dokumentů	4
Přednáška	3
Služby	3
Advokát	2
Finanční poradce	1
Konference	1
Kurz	1
Náboženství	1
Porod	1
Psychiatr	1
Psycholog	1
Seminář	1

¹⁶ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

¹⁷ Tlumočnické služby pro neslyšící

Školení	1
Soud	1

Přestože by podle zákona 108/2006 Sb. měly být všechny výše zmíněné účely zahrnuty do sociální služby, není tomu tak; služba by měla mít pravidla neboli hranice poskytování sociální služby. Kdyby všem mělo být poskytnuto tlumočení zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a obstarávání osobních záležitostí zdarma, musel by mít každý občan „ve svém stínu“ automaticky tlumočníka. Můj výzkum mimo jiné z kvantitativního hlediska ukázal, že to není možné.

Detailní analyzování účelů z roku 2011, které by dnes musely být zprostředkovány nebo odmítnuty v rámci poskytnutí tlumočení jako sociální služby, ukázalo následující:

Jak už jsem zmínil v komentáři Tabulky 3: Účely 2011, účely „Jiné“ zahrnovaly např. situace jako obchod, prohlídka (přednáška/kurz), vernisáž, muzeum, jednání kvůli plesu aj. – měly být zprostředkovány. Účel konference byl zprostředkován, účel kurz byl nakonec zrušen, ale podle analýzy dokumentů by tlumočení proplatilo CZTN, což je podobné jako u účelu „Jiné“ a připojuje se k dalším přednáškám. Výjimkou není ani účel „Náboženství“ (zde je jednalo opět o přednášku).

V účelu „Obchodní transakce“ jsem narazil na 3 tlumočení, jako např. tlumočení v obchodě, které by dnes služba nemohla poskytnout zdarma. Tlumočení za účely „Přednáška“ CZTN také poskytlo zdarma. Při dnešním počtu přednášek, které existují, by CZTN nemohlo poskytovat tolik komunitních tlumočení, kdyby proplácelo i tlumočení na přednášky. Účel „Seminář“ a „Školení“ byly bez problému zprostředkovány. Pro porovnání uvádím **dotaci** z webových stránek MPSV, která činila 2 700 000,-Kč za celý **rok 2011**. Částka je to oproti předchozímu milníku více než dvojnásobná, a to dokonce i podle Tabulky 1: Požadavky + klienti¹⁸ je počet požadavků a klientů značně menší. Je možné, že je to způsobeno především novější službou v roce 2006 a zároveň „zkompetentnění“ klientů.

¹⁸ Rok 2006 = 418 požadavků, 212 klientů; rok 2011 = 244 požadavků, 133 klientů.

Každopádně díky analýze účelů jsem tento výzkumný předpoklad potvrdil. Služba se skutečně vyvíjela a nastavené hranice, v jakých tíživých sociálních situacích tlumočení poskytne, má teprve nyní.

VP2: službu před 10 lety využívalo více klientů než nyní

Tabulka 5: Celkem klienti září 2006

Celkem klientů za měsíc září, kteří si objednali tlumočení	212
---	------------

Tabulka 6: Celkem klienti září 2016

Celkem klientů za měsíc září, kteří si objednali tlumočení	176
---	------------

Druhý výzkumný předpoklad souvisí s prvním. Usuzoval jsem právě na novotě služby v roce 2006 a během vývoje času „zkompetentnění“ klientů, kteří se na službu obrací pouze v nejnutnějších případech. Mnoho svých záležitostí si vyřizují sami. Výzkumný předpoklad číslo dvě, se mi potvrdil.

VP3: před 10 lety služba zajišťovala méně požadavků než nyní

Tabulka 7: Celkem požadavků září 2006

Celkem požadavků	418
-------------------------	------------

Tabulka 8: Celkem požadavků září 2016

Celkem požadavků	326
-------------------------	------------

Třetí výzkumný předpoklad jsem si položil zejména na základě interních komunikací, kdy jsem věděl o nesprávném omezování služby. Jednalo se např. o maximálním počtu zajištění požadavků na den, např. 4, nebo o maximálním počtu zajištění požadavků na klienta – domnívám se, že také 4. Proto jsem předpokládal menší počet požadavků, i když se služba dostávala teprve do podvědomí klientů. Teoreticky se na ni obraceli více, avšak můj výzkumný předpo-

klad vycházel především z interní komunikace pracovníků CZTN. Tzn., že se mi výzkumný předpoklad nepotvrdil.

VO1: K jakým změnám financování došlo během posledních 10 let? Byla v minulých letech službě přiznávána menší částka dotací?

Zde uvádím tabulku dotací z webových stránek MPSV z roku 2006:

Kód projektu	Název organizace	Název projektu	Podprogram	Rozpočet 2006	Požadavek 2006	DOTACE 2006 CELKEM	Osobní dotace 2006	provozní dotace
SO010 /004	ASNEP ¹⁹	CZTN ²⁰	4	497 914	348 539	0	0	0
SO010 /00	ASNEP ²¹	TS ²²	4	2 491 112	2 117 445	1 220 300	187 100	1 033 200

¹⁹ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

²⁰ Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící

²¹ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

²² Tlumočnické služby pro neslyšící

A zde je tabulka z roku 2016:

Částky dotací na sociální služby v oblasti podpory poskytování sociálních služeb s nadregionální či celostátní působností pro rok 2016				
Identifikátor	Druh sociální služby	poskytovatel	Název služby	Přidělená dotace
6970419	tlumočnické služby	ASNEP ²³	TS ²⁴	4 106 000 Kč
Dofinancování I.kolo				
6970419	tlumočnické služby	ASNEP ²⁵	TS ²⁶	71 000 Kč ²⁷
Dofinancování II.kolo				
6970419	tlumočnické služby	ASNEP ²⁸	TS ²⁹	45 000 Kč ³⁰

Z tabulek je patrné velké navýšení dotací. Na částku má určitě vliv ekonomika, inflace, mzdy, provozní náklady, ale domnívám se, že služba má důvěru. Zajišťuje to, co stát může pouze financovat a je důležité že služba má více finančních prostředků než v dřívějších letech.

²³ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

²⁴ Tlumočnické služby pro neslyšící

²⁵ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

²⁶ Tlumočnické služby pro neslyšící

²⁷ Celkem 4 177 000 Kč

²⁸ Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel

²⁹ Tlumočnické služby pro neslyšící

³⁰ Celkem 4 222 000 Kč

VO2: Pro jaké nejčastější účely je nyní služba využívána a byly v minulých letech účely jiné?

Tabulka 2: Účely 2006

Září 2006	
Lékař	159
Jiné	134
Úřad	74
Zaměstnání	16
Neurčený	11
Obchodní transakce	10
Výuka	7
Policie	4
Soud	4
Psycholog	2

Tabulka 3: Účely 2011

Září 2011	
Lékař	113
Jiné	26
Úřad	25
Škola	20
Zaměstnání	15
Banka	11
Pojišťovna	6
Obchodní transakce	5
Překlad dokumentů	4
Přednáška	3
Služby	3
Advokát	2
Finanční poradce	1
Konference	1
Kurz	1
Náboženství	1
Porod	1
Psychiatr	1
Psycholog	1
Seminář	1
Školení	1
Soud	1

Tabulka 4: Účely 2016

Září 2016	
Lékař	171
Škola	41
Úřad	22
Zaměstnání	22
Jiné	20
Policie	7
Banka	5
Kurz	5
Přednáška	5
Služby	5
Psychiatr	4
Psycholog	4
Advokát	2
Pojišťovna	2
Školení	2
Soud	2
Svatba	2
Konference	1
Oslava, večírek	1
Seminář	1

Z tabulek 2, 3, 4 je patrné, že se v současnosti i v minulých letech je nejčastěji objednáváno tlumočení u lékaře. Účely tlumočení v minulých letech byly

trochu jiné, ale jak už jsem vysvětloval u VO1, tak vývoj služby umožnil tyto účely konkretizovat a usměrnit. Díky tomu má služba už určitý směr a hranice.

VO3: Kdy nebylo poskytnuto tlumočení v nynější době – kolik bylo odmítnutých tlumočení a proč? Jaké účely?

V září 2016 bylo odmítnuto celkem 8 požadavků. Na 5 z nich nebyl dostatek času na zajištění tlumočení a 3 z nich nespadaly do oblasti sociálních služeb – jednalo se o přednášky. U ostatních 5 požadavků, na které nebyl dostatek času na zajištění, se jednalo o tyto účely: zaměstnání, škola, úřad práce, soud. Nedostatek času na zajištění tlumočení v praxi znamená, že tlumočení je poptáno odpoledne na další den ráno a operátoři CZTN, pokud nevidí volné kapacity tlumočnicků – zaměstnanců CZTN, mají velmi malou pravděpodobnost, že naleznou volného tlumočnicka.

Pro detailnější přehled odmítnutých požadavků na tlumočení jsem udělal analýzu druhé poloviny roku 2016.

Tabulka 9: Odmítnutá tlumočení

Rok 2016 červenec - prosinec	
červenec	7
srpen	8
září	8
říjen	11
listopad	9
prosinec	4

Jednalo se celkem o 47 odmítnutí, v průměru 7,8 na 1 měsíc. Září proto tvoří perfektní vzorek.

6.6 Shrnutí

Výzkum (analyzování dokumentů) byl realizován průběžně, v období od dubna 2016 do září 2017. V rámci zkoumání jsem představil vybranou databázi CZTN a charakterizoval zkoumaný vzorek. Dále jsem formuloval cíle, výzkumné předpoklady a výzkumné otázky, představil metodu zkoumání (včetně popisu jejích výhod i nevýhod), analyzoval dokumenty, potvrzoval nebo vyvracel své výzkumné předpoklady a nakonec odpovídal na stanovené výzkumné otázky.

Na začátku jsem stanovil 3 výzkumné předpoklady a 3 výzkumné otázky. Jeden předpoklad potvrzen nebyl, zbylé dva však ano:

VP1 se potvrdil, jelikož z výzkumu bylo patrné, že služba skutečně neměla hranice poskytování služby, resp. pravidla pro její poskytování. To usměrnil až zákon o sociálních službách a novodobá historie služby.

VP2 byl rovněž potvrzen. Domníval jsem se, na základě nově poskytované služby, že službu před 10 lety bude využívat více klientů než nyní.

VP3 potvrzen nebyl. Služba v minulosti nezajišťovala méně požadavků než v dnešní době. Šlo o mylný předpoklad na základě rozhovorů s pracovníky CZTN a historických faktů o poskytování služby. Tyto předpoklady se týkaly jiného časového horizontu a ne roku 2006.

Podklady pro zodpovězení výzkumných otázek představují tabulky a následné komentáře. **VO1 byla zodpovězena:** služba postupem času dostává vyšší finanční dotace, ačkoli na dotace mají vliv i jiné faktory (srov. VO1 týkající se dotací). **VO2 byla rovněž zodpovězena**, a to především díky tabulkám, které znázorňují jednotlivé účely tlumočení. Nejpotřebnější účel tlumočení zůstává po celou dobu lékař, ostatní účely se během let mění. A nakonec **byla také zodpovězena VO3:** nejčastější odmítnutí tlumočení bylo z důvodu nedostatku času na zajištění tlumočení. Dalším důvodem byla oblast nespádající do sociálních služeb – zde se jednalo nejvíce o přednášky. Analýza odmítnutých tlumočení během druhého půlroku 2016 odhalila, že CZTN odmítne několik tlumočení měsíčně.

Tabulky však ukazují v rámci různých komunikačních situací přínos služby pro společnost, zejména pro samotné neslyšící.

Jeden z cílů, který jsem stanovil, byl návrh na možná zlepšení služeb, případně její financování. Díky analýze dokumentů, která mi nastínila vývoj služby

CZTN – vidím možnost zlepšení ve zvýšení celkového počtu aktivních tlumočnicků v republice, stejně jako zaměstnanců CZTN tak, aby služba mohla být poskytnutá rovněž v rámci požadavků zasílaných na poslední chvíli (srov. VO3 – analyzování odmítnutých požadavků).

Netroufám si však na tomto místě doporučovat návrh na žádost o vyšší dotace. Pokud by se změnila pravidla služby (veškerá poptávka tlumočení by byla automaticky zadávána a poptávána), zvýšila by se celková suma dotací a přijímaly by se objednávky tlumočení na účely, jež jsou nyní zprostředkovávány nebo odmítány – na základě vlastní praxe se domnívám, že by mohlo dojít k pětinásobnému až desetinásobnému nárůstu požadavků na tlumočení. Jednalo by se o zajištění volnočasových a zájmových situací, avšak na úkor těch potřebnějších a nejčastějších tlumočení, například u lékařů.

Závěr

Tuto práci jsem uvedl citátem Heleny Kellerové, který jsem vztáhl na zdolávání překážek při získávání zkušeností pracovníků, kteří pracují v sociálních službách. Pro demonstraci tohoto jevu jsem si vybral organizaci, která pomáhá neslyšícím (CZTN).

V teoretické části jsem se pokusil o představení základní terminologie a uvedení do problematiky neslyšících, sociální práce, tlumočení pro neslyšící a financování dané služby. Také jsem popsal vybranou organizaci.

V empirické části zabývající se vybranou organizací jsem představil svůj kvantitativní výzkum – analýzu dokumentů, která se zaměřovala na vývoj služby v rámci jedné dekády, míru využívání služeb, popis změn ve využívání služby v konkrétní časové milníky, financování služby a návrhy na jeho zlepšení.

Na základě stanovených cílů jsem před začátkem výzkumu formuloval výzkumné předpoklady a otázky, které jsem v závěru zkoumání zodpověděl – jeden předpoklad však potvrzen nebyl, pravděpodobně byl založen na mylných domněnkách, které vyplynuly z rozhovorů, jež jsem v průběhu výzkumu vedl s pracovníky CZTN. Pozitivně potvrzené výzkumné předpoklady a zodpovězené otázky demonstrují vývoj služby za posledních 10 let (s milníkem 2011) a reflektují cíle výzkumu. Výzkum ukázal, že organizace je přínosem z perspektivy klienta, ale také státního orgánu, jak mimo jiné potvrdila analýza dotací.

Na základě výsledků výzkumu lze navrhnout některá doporučení v podobě rozšíření pracovního týmu CZTN, a to jak interního (zaměstnance), tak externího. V úvahu by připadal také ambulantní tlumočník, který by mohl zajišťovat objednávky tlumočení na poslední chvíli (srov. VO3 – odmítnutá tlumočení). Pozitivně přitom můžeme hodnotit, že organizace má dobře nastavené hranice pro poskytování služby. V této souvislosti lze na základě analýzy poptávky doporučit rozšíření nabídky poskytování komunitních tlumočení zdarma.

Tato práce může svým popisem vývoje tlumočnické služby sloužit jako výchozí bod pro další badatele.

Seznam použité literatury

ČEŇKOVÁ, Ivana. 2008. *Úvod do teorie tlumočení.* Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka o.s., 2008. ISBN 978-80-87153-74-1.

ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, Kateřina. 2008. *Specifika tlumočení pro neslyšící.* Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka o.s., 2008. ISBN 978-80-87153-58-1.

2010 – 2017. Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z.s. *www.cktjz.com.* [Online] 2010 – 2017. [Citace: 12. Listopad 2017.] <http://www.cktjz.com/dokumenty>.

GOLDMANN, Radoslav a CICHÁ, Martina. 2004. *ETIKA ZDRAVOTNÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE.* Olomouc : UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI Pedagogická fakulta, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

LÜSSI, Peter. 1996. *Systemische Sozialarbeit.* Bern, Stuttgart, Wien: Haupt : Haupt Verlag AG, 1996. ISBN 978-3258046594.

MATOUŠEK a kol., Oldřich. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha : Portál, s. r. o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *SLOVNÍK SOCIÁLNÍ PRÁCE.* Praha : Portál, s. r. o., 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

NOVOSAD, Libor. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním : základy a předpoklady dobré poradenské praxe.* Praha : Portál, s. r. o., 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.

NOVOTNÁ, Pavla. 2008. *Výtvarné umění v kultuře Neslyšících.* Brno : Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4776-1.

PEŠKOVÁ, Kateřina. 2008. *Neslyšící tlumočníci v pracovním týmu.* Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka o.s., 2008. ISBN 978-80-87153-22-2.

PIEL, Petra. 1996. Ich denke, gehörlose Sozialarbeiterinnen und -arbeiter werden teilweise anders arbeiten, vielleicht nicht besser oder schlechter, aber eben anders. místo neznámé : Das Zeichen 10:37, 1996.

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY.
psp.cz. [Online] [Citace: 21. Listopad 2017.]
<https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>.

POSPÍŠILOVÁ, Marie. 2011. ruce.cz. *www.ruce.cz*. [Online] 25. Březen 2011. [Citace: 18. Listopad 2017.] <http://ruce.cz/clanky/866-nepochopeni-a-zamenovani-role-tlumocnika>.

2007. Předpis č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. *zakonyprolidi.cz*. [Online] 1. Leden 2007. [Citace: 14. Duben 2017.] <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

REDLICH, Karel. 2007. CODA Slyšíci děti neslyšících rodičů. *ruce.cz*. [Online] 7. Květen 2007. [Citace: 23. Listopad 2017.] <http://ruce.cz/clanky/202-coda>.

SKOVAJSA, Marek. 2010. *Občanský sektor: Organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha : Portál, s. r. o., 2010. ISBN: 978-80-7367-681-0.

2017. Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - Jak si objednat tlumočení. *cztn.cz*. [Online] 2017. [Citace: 18. Listopad 2017.] <http://cztn.cz/objednavani-tlumoceni/jak-si-objednat-tlumoceni/>.

2017. Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - O nás. *cztn.cz*. [Online] 2017. [Citace: 18. Listopad 2017.] <http://cztn.cz/o-cztn/o-nas/>.

2017. Svaz neslyšících a nedoslýchavých, z.s. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - Co nabízíme. *cztn.cz*. [Online] 2017. [Citace: 18. Listopad 2017.] <http://cztn.cz/o-cztn/co-nabizime/>.

2017. Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící - Novinky: otevírací doba a výběrové řízení na pozici Operátor. *cztn.cz*. [Online] 21. Září 2017. [Citace: 18. Listopad 2017.] <http://cztn.cz/2017/09/novinky-oteviraci-doba-a-vyberove-rizeni-na-pozici-operator/>.

SVOBODA, Martin. 2017. Citáty slavných osobností. *www.citaty.net*. [Online] 2017. [Citace: 11. Prosinec 2017.] <https://citaty.net/autori/helen-keller/>.

ŠEBKOVÁ, Helena. 2008. *Úvod do tlumočnické profese a vzdělávací systémy tlumočnicků v ČR a v zahraničí.* Praha : Česká komora tlumočnicků znakového jazyka o. s., 2008. ISBN 978-80-87153-75-8.

2017. Tichý svět Tlumočení online. *tichysvet.cz*. [Online] 2017. [Citace: 26. Listopad 2017.] <http://www.tichysvet.cz/tlumoceni-online>.

2015. Ústav jazyků a komunikace neslyšících Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. *cuni.cz*. [Online] 2015. [Citace: 23. Listopad 2017.] <http://ujkn.ff.cuni.cz/cs/uchazec/bakalarske-studium/informace-o-studiu/>.

VRTIŠKOVÁ, Marie. 2009. *Teorie a metody sociální práce.* Brno : Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.

ZAJÍČEK, Karel. 2015. Sociálně aktivizační služby a práce sociálního pracovníka v České unii neslyšících, oblastní organizace Praha. *BAKALÁŘSKÁ PRÁCE.* Praha : Univerzita Karlova v Praze Filozofická fakulta Katedra sociální práce, 2015.

2010 – 2017. Zákon č. 384/2008 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony. *zakonyprolidi.cz*. [Online] 2010 – 2017. [Citace: 15. Prosinec 2017.] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>.

2014. Zákon pro lidi.cz. *zakonyprolidi.cz*. [Online] 1. Leden 2014. [Citace: 21. Listopad 2017.] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-384>.

2017. Zákon pro lidi.cz. *zakonyprolidi.cz*. [Online] 1. Říjen 2017. [Citace: 21. Listopad 2017.] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=tlumo%C4%8D>.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE:

Jméno a příjmení autora: Karel Zajíček

Název práce: ANALÝZA DOKUMENTŮ TLUMOČNICKÉ SLUŽBY CENTRUM ZPROSTŘEDKOVÁNÍ TLUMOČNÍKŮ PRO NESLYŠÍCÍ

Rok: 2017

Počet stran: 68

Počet titulů literatury a pramenů: 14

Počet internetových zdrojů: 15

Vedoucí práce: PhDr. Eva Dragomirecká, PhD.